

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
CULTURAL Y DE ENSEÑANZA DE ESPAÑOL DIRIGIDO A
PERSONAS EXTRANJERAS EN LA CIUDAD DE CAYAMBE.**

CASO: “ECUADORIAN SPANISH CENTER”

**PLAN DE TESIS PREVIA DISERTACIÓN DE GRADO PARA LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

DIRECTOR: DR. ENRIQUE GALARZA

ANDREA CRISTINA AGUIRRE CACHIPUENDO

QUITO, 2010

DIRECTOR DE DISERTACIÓN:

Dr. Enrique Galarza

INFORMANTES:

Ing. Jorge Altamirano

Mgtr. Franklin Maldonado

DEDICATORIA

A mis padres, José y Gladys que con su ejemplo de amor y perseverancia han sembrado en mí un espíritu de lucha y optimismo. A mis queridas hermanas Gaby y Alexandra por su amistad y apoyo, a mi pequeño Martín, quién con su sonrisa ilumina mi vida.

A toda mi familia, que con su presencia y palabras me guían día a día.

A mis amigos de la universidad equipo Tucán Azul, porque juntos luchamos por nuestros sueños.

A mis amigos del PJS quiénes son el motor para seguir en el trabajo con los jóvenes.

Andrea

AGRADECIMIENTO

A Dios, por el maravilloso don de la vida.

A mis padres por su fe y confianza en mis proyectos.

Un agradecimiento especial a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, representada en cada uno de mis maestros que durante la vida universitaria sembraron en mí un espíritu visionario y de emprendimiento.

A mi director, Enrique Galarza, que con su ayuda y optimismo, aportó para que este trabajo sea de calidad.

A Jorge Altamirano y Franklin Maldonado, quienes con sus palabras y consejos han guiado esta investigación.

A mis amigos que me han motivado para seguir luchando y hacer realidad cada uno de mis proyectos.

Gracias.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN, 1

1. ANÁLISIS ASFOAIO DE LAS ESCUELAS DE ESPAÑOL Y CENTROS CULTURALES EN EL ECUADOR, 2

1.1 AMBIENTE EXTERNO AL SISTEMA EMPRESA, 2

- 1.1.1 Ámbito Administrativo, 2
- 1.1.2 Ámbito Político, 4
- 1.1.3 Entorno Socio/Cultural, 7
- 1.1.4 Ámbito Demográfico, 9
- 1.1.5 Ámbito Económico, 11
- 1.1.6 El Cambio, 17
- 1.1.7 Ámbito Tecnológico, 21
- 1.1.8 Involucrados o Partes interesadas, 24
- 1.1.9 Competitividad, 30
- 1.1.10 Ecología, 33
- 1.1.11 Nuevas Tendencias Administrativas, 36
- 1.1.12 Ámbito Bioético, 40
- 1.1.13 Nueva Sociedad del Sistema Solar, 41

1.2 AMBIENTE INTERNO DEL SISTEMA EMPRESA, 44

- 1.2.1 CAPACIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, 44
 - 1.2.1.1 Liderazgo Estratégico, 44
 - 1.2.1.2 Estructura de la organización, 45
 - 1.2.1.3 Recursos Humanos, 46
 - 1.2.1.4 Administración de programas y servicios, 48
 - 1.2.1.5 Gestión de Procesos, 49
- 1.2.2 DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACIÓN, 50
 - 1.2.2.1 Efectividad o eficacia, 50
 - 1.2.2.2 Eficiencia, 52
 - 1.2.2.3 Viabilidad Financiera, 53
- 1.2.3 MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL, 55
 - 1.2.3.1 Historia, 55
 - 1.2.3.2 Misión, 55
 - 1.2.3.3 Visión, 56
 - 1.2.3.4 Cultura Organizacional, 56
 - 1.2.3.5 Incentivos y Recompensas, 57
- 1.2.4 ÁREA ADMINISTRATIVA, 57
 - 1.2.4.4 Planeación, 58
 - 1.2.4.5 Organización, 59
 - 1.2.4.6 Ejecución, 59
 - 1.2.4.7 Dirección, 60

- 1.2.4.8 Control, 61
- 1.2.5 ÁREA DE MARKETING, 61
 - 1.2.5.1 Plaza, 61
 - 1.2.5.2 Producto, 62
 - 1.2.5.3 Precio, 63
 - 1.2.5.4 Promoción, 64
 - 1.2.5.5 Publicidad, 64
- 1.2.6 ÁREA DE PRODUCCIÓN, 65
 - 1.2.6.1 Teoría de Sistemas, 66
 - 1.2.6.2 Calidad, 67
 - 1.2.6.3 Seis Sigma, 68
- 1.2.7 FINANZAS, 69
 - 1.2.7.1 Contabilidad, 70
 - 1.2.7.2 Auditoría, 70
 - 1.2.7.3 Contraloría, 71
- 1.2.8 RESPONSABILIDAD SOCIAL, 71
- 1.2.9 PROCESO COMPETITIVO, 72
- 1.2.10 PROCESO RIESGO, 73
- 1.2.11 PROCESO CIBERNETICO, 74
- 1.2.12 INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN, 75
- 1.2.13 MATRIZ ASFODAIIO ECUADORIAN SPANISH CENTER, 77

2. MÉTODOS DE ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL E INTERCAMBIO CULTURAL EN EL ECUADOR, 78

- 2.1 Marco de Referencia, 78
 - 2.1.1 **MÉTODOS DE ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL, 78**
 - 2.1.1.1 La Lengua Española en el Ecuador y en el Mundo, 81
 - 2.1.1.2 Método Gramática – Traducción, 85
 - 2.1.1.3 Método Directo, 86
 - 2.1.1.4 Método Audiolingüístico, 87
 - 2.1.1.5 Método de Enseñanza Comunicativa de la Lengua, 87
 - 2.1.1.6 Respuesta Física Total, 88
 - 2.1.2 **INTERCAMBIO CULTURAL EN EL ECUADOR, 89**
 - 2.1.2.1 La Cultura Ecuatoriana, 90
 - 2.1.2.2 La Cultura Ecuatoriana en la Actualidad, 94
 - 2.1.2.3 Actividades Culturales en el Ecuador, 95

3. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, 100

- 3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE CENTRO CULTURAL ESPAÑOL, 100
 - 3.1.1 Metodología, 100
 - 3.1.2 Servicios que Brinda el Centro Cultural, 100
 - 3.1.2.1 Enseñanza de Español, 101
 - 3.1.2.2 Actividades de Intercambio Cultural, 102
 - 3.1.2.3 Salidas turísticas organizadas, 105
 - 3.1.3 Planificación Curricular, 106
 - 3.1.4 Organización del Tiempo por Actividad, 107
 - 3.1.5 Contenido por Nivel de Aprendizaje de Español, 109
 - 3.1.6 Sistema de Evaluación, 113

3.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, 115

- 3.2.1 Expectativas de Clientes Externos, 115
- 3.2.2 Expectativas de Clientes Internos, 116
- 3.2.3 Análisis ASFODAI, 116
- 3.2.4 Matriz de perfil Competitivo, 118
- 3.2.5 Misión, 120
- 3.2.6 Visión, 121
- 3.2.7 Código de Ética, 121
- 3.2.8 Políticas, 122
- 3.2.9 OBJETIVOS, 124
 - 3.2.9.2 Objetivos del Área Administrativa, 125
 - 3.2.9.3 Objetivos del Área de Mercadeo, 125
 - 3.2.9.4 Objetivos del Área de Recursos Humanos, 126
 - 3.2.9.5 Objetivos del Área Financiera, 126
- 3.2.10 Estrategias derivadas del ASFODAI, 127

4. ESTUDIO DE MERCADO, 131

4.1 INVESTIGACIÓN DE LA DEMANDA, 131

- 4.1.1 Segmentación, 131
- 4.1.2 Mercado Potencial o Target, 138
- 4.1.3 Tamaño de la Muestra, 139
- 4.1.4 Objetivos de la Encuesta, 142
- 4.1.5 Diseño del Cuestionario, 143
 - 4.1.5.1 Tabulación de Datos y Análisis de Resultados, 145
 - 4.1.5.2 *Gráficos de Red*, 162

4.2 MARKETING MIX, 170

- 4.2.1 Producto, 171
- 4.2.2 Precio, 176
- 4.2.3 Plaza, 182
- 4.2.4 Promoción, 183
 - 4.2.4.1 Sitio Web, 184
 - 4.2.4.2 Otros Medios Electrónicos, 185
 - 4.2.4.3 Acuerdos Institucionales, 188

5. ESTUDIO TÉCNICO, 190

5.1 LOCALIZACIÓN, 190

- 5.1.1 Macro Localización, 192
- 5.1.2 Micro localización, 196

5.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES, 197

- 5.2.1 Infraestructura del Centro Cultural, 197
- 5.2.2 Tamaño- Capacidad- distribución, 199

5.3 INGENIERIA DEL PROYECTO, 200

- 5.3.1 Tecnología:, 201
- 5.3.2 Materiales, Equipos y otros artículos, 202
- 5.3.3 Capital Humano, 204
- 5.3.4 Distribución del Ecuadorian Spanish Center (Layout), 206

- 5.3.5 Distribución de tiempo, 213
- 5.3.6 Mapa de Procesos, 214
- 5.3.7 Diagrama de Flujo de Procesos, 221
- 5.4 ASPECTO LEGAL, 222
- 5.5 IMPACTO AMBIENTAL, 226

6. PROYECCIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO, 228

- 6.1 EL PROCESO FINANCIERO, 228
- 6.2 DETERMINACIÓN DE COSTOS, Y GASTOS, 229
 - 6.2.1 Costo de Materia Prima Directa, 229
 - 6.2.2 Costo del Capital Humano, 231
 - 6.2.3 Costo de Máquinas y Equipos, 232
 - 6.2.4 Gastos de Administración, 233
 - 6.2.4.1 Alquiler de oficina, 234
 - 6.2.4.2 Servicios Básico, 234
 - 6.2.4.3 Internet Inalámbrico, 235
 - 6.2.4.4 Suministros de Oficina, 235
 - 6.2.4.5 Suministros de Limpieza, 236
 - 6.2.4.6 Personal Administrativo, 237
 - 6.2.5 Gastos de Publicidad, 240
 - 6.2.6 Gastos Financieros, 240
- 6.3 ESTIMACIÓN DE LA INVERSIÓN INICIAL REQUERIDA Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO, 241
 - 6.3.1 Activos No Corriente, 243
 - 6.3.2 Depreciaciones, 246
 - 6.3.3 Gastos de Constitución, 246
 - 6.3.4 Amortizaciones, 247
 - 6.3.5 Capital de Trabajo, 248
- 6.4 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS, 249
 - 6.4.1 Presupuesto de Ventas, 249
 - 6.4.2 Estado de Resultados, 251
 - 6.4.3 Flujo de Caja, 252
 - 6.4.4 Balance General, 254
- 6.5 CÁLCULO DEL VAN Y TIR, 256
 - 6.5.1 VAN, 256
 - 6.5.2 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR), 258
- 6.6 PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, 261

- 7.1 CONCLUSIONES, 261
- 7.2 RECOMENDACIONES, 265

BIBLIOGRAFÍA, 268

ANEXOS, 273

- ANEXO 1, ASIGNACIÓN DE RECURSOS EN EL ECUADOR, 274
- ANEXO 2, VALORES ORGANIZACIONALES, 275
- ANEXO 3, FORMATOS DE ENCUESTA, 277

ANEXO 4, TABLAS TABULACIÓN DE DATOS, 289
ANEXO 5, IMPLEMENTACIÓN CRM, 294
ANEXO 6, CUADROS ANÁLISIS FINANCIERO, 298
ANEXO 7, PROFORMAS, 301
ANEXO 8, GLOSARIO DE GRÁFICOS, 304

RESUMEN EJECUTIVO

El turismo en los últimos años se ha convertido en uno de los principales ingresos del Ecuador, por lo cual tanto los ciudadanos como el gobierno están aunando esfuerzos para llevar a delante proyectos turísticos en diferentes campos.

El cantón Cayambe poseedor de parajes naturales de gran interés como el volcán que lleva su nombre y al estar ubicado en un lugar privilegiado como es en la línea Equinoccial 0°, se convierte en un espacio para ser aprovechado por el sector turístico, lo que motiva tanto a comunidades indígenas como gente del cantón a capacitarse y buscar atraer personas interesadas en estos magníficos lugares.

Gracias a planes que lleva a cabo el ministerio de Turismo como Plandetur 2020, el número de turistas que visitan las diferentes ciudades en el Ecuador año tras año sigue incrementándose, y Cayambe no es la excepción por lo que la apertura de una institución educativa enfocada en la enseñanza de español y que combine actividades culturales y turísticas representa una oportunidad para ser aprovechada.

Las escuelas, academias, institutos y universidades de enseñanza de español para extranjeros, en el Ecuador brindan servicios de calidad pero pocas son las que conjugan los aspectos culturales y turísticos en su proceso de enseñanza, también es importante destacar que escasas son las organizaciones que manejan una planeación estratégica dentro de sus establecimientos, lo que las hace menos competitivas.

Las personas extranjeras no hispanohablantes que ingresan al país, provienen principalmente de Estados Unidos como se muestra en el anuario del INEC, las cuales tienen varias expectativas al momento de visitar el Ecuador, basadas sobre todo en la seguridad y calidad de los servicios que esperan recibir.

Gracias al análisis ASFODAIIO, se obtuvo estrategias claves tanto para la planificación estratégica, estudio de mercado, mezcla de marketing, lo cual más adelante permitió extraer datos para elaborar el estudio técnico y que finalmente arrojó resultados en relacionado con el estudio financiero donde se determina la viabilidad del proyecto.

Enfocándose en el cliente, en la satisfacción de sus las necesidades (detectadas gracias a encuestas, entrevistas y observación) , el Ecuadorian Spanish Center se presenta como una organización basada en valores éticos, morales y empresariales que brindará servicios de calidad asegurando la integridad de los programas que se ofrecen en tres pilares básicos educativos, culturales y de turismo.

La investigación concluye en la importancia de mantener planes estratégicos elaborados en base a un constante análisis de la situación y que integren a la calidad como parte de su cultura organizacional. Una institución educativa debe brindar procesos innovadores que les permitan a los estudiantes tener las herramientas necesarias para desenvolverse en situaciones reales de la vida y donde sean capaces de influir con estas habilidades adquiridas, alcanzando las metas que ellos se establezcan.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de la siguiente investigación es analizar la viabilidad para la creación de un Centro Cultural en la ciudad de Cayambe, orientada a la enseñanza del español y conocimiento de la cultura enfocado en personas extranjeras.

El turismo en el Ecuador está siendo impulsado por las autoridades gubernamentales lo cual ha influenciado fuertemente en el ingreso de turistas al país.

Uno de los ejemplos más claros de promoción del turismo, se refleja en el incremento de turistas y voluntarios extranjeros al cantón Cayambe, lo que ha motivado a tres socios para buscar espacios que permitan satisfacer las necesidades de estas personas que año tras año visitan el Ecuador con el fin de hacer turismo, estudiar español, realizar un voluntariado entre otras cosas.

Teniendo antecedentes de trabajo conjunto con el grupo de Estados Unidos “World Horizons International”, les ha permitido entrelazar aspectos básicos en un proyecto educativo, que conlleva también actividades culturales y de turismo. Haciendo de la enseñanza del español un espacio atractivo y de gran interés.

De esta manera esta investigación pretende dar las pautas necesarias para hacer efectiva la apertura del Ecuadorian Spanish Center, siendo esta institución pionera en cuanto a la prestación de servicios de calidad para extranjeros en la ciudad de Cayambe.

ANALISIS ASFODAIIO DE LAS ESCUELAS DE ESPAÑOL Y CENTROS CULTURALES EN EL ECUADOR

El Análisis Situacional de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas de la Institución y Organización (ASFODAIIO), es una de las herramientas de análisis situacional más destacadas para identificar los factores que influyen tanto interna como externamente a la organización e institución.

1.2 AMBIENTE EXTERNO AL SISTEMA EMPRESA

A continuación, se describirá cada uno de los trece aspectos externos, que gracias a la herramienta ASFODAIIO, ayuda a identificarlos y analizarlos, para permitir la elaboración de estrategias acertadas que colaborarán a la puesta en marcha del plan de negocios.

1.2.1 Ámbito Administrativo

Al hablar del entorno administrativo en el territorio ecuatoriano hacemos referencia a la división política dentro del país, la cual está comprendida por veinte y cuatro provincias, que a su vez se dividen en cantones y finalmente en parroquias.

El Estado Ecuatoriano se maneja por leyes establecidas en la Constitución Política de la República del Ecuador, aprobada en septiembre del 2008, documento que forma los cimientos y da las directrices para todo las acciones que se efectúan dentro del país.

En el Ecuador existen empresas de diferentes tipos, de acuerdo a la propiedad del capital están las organizaciones públicas, privadas y mixtas. Es posible identificarlas puesto que en las instituciones públicas, el Estado ejerce total injerencia, delineando los procesos y leyes que deben regir dentro de cada una de estas.

Las empresas públicas se encuentran en situación crítica debido a su deficiente administración, mal manejo de los recursos que genera, intervención de la clase política y consecuentemente corrupción generalizada.¹

Al otro lado de la economía y administración tenemos a las empresas privadas quienes tienen fines de lucro, lo que motiva a mantener procesos administrativos de mayor calidad, por medio de la consecución de planes estratégicos.

Finalmente en un grupo minoritario se encuentran las empresas de capital mixto, en Ecuador estas empresas mayoritariamente pertenecen al estado, debido a que la aportación más grande de capital pertenece al sector público.

¹ AMPUERO D (2006). Liberalización de las empresas del Estado. Instituto Ecuatoriano de Economía Política.

1.2.2 Ámbito Político

El Ambiente político del Ecuador se lo ha catalogado como inestable, debido a los antecedentes registrados a partir de 1995 donde se inicia una ola de crisis remarcada en el poder ejecutivo, desde esta fecha una serie de personas estuvieron al mando del poder, sobresaliendo en este grupo Abdala Bucaram, Jamil Mahuad, Lucio Gutiérrez, quienes en su momento fueron destituidos, causando una desconfianza total dentro de la política del Ecuador.

En el año 2007 habiendo ganado las elecciones el actual presidente de la república Rafael Correa, se inicia una nueva época tanto política como económica dentro del país. Con la creación de una nueva carta magna aprobada el 28 de septiembre del 2008, muchas cosas cambiarán en el Ecuador.

Según eldiario.ec del 15 de enero del 2009, menciona: Noviembre del 2008, Ecuador entra en un periodo de transición democrática para adecuar todas las instituciones del Estado al marco de la nueva Constitución.

Con la aprobación de la nueva constitución dos poderes se unen a los anteriores, el Poder Ciudadano y el Poder Electoral, en la siguiente tabla se muestra los poderes del Estado Ecuatoriano:

Tabla N°1. Poderes del Estado Ecuatoriano.

N°	PODER	REPRESENTANTE	FUNCIÓN
1	Poder Ejecutivo	Eco. Rafael Correa- Presidente	Responsables de la administración pública.
		Lenin Moreno – vicepresidente	
		Ministerios	
2	Poder Legislativo	Asamblea Nacional	Función Legislativa y de fiscalización.
3	Poder Judicial	Corte Nacional de Justicia	Potestad de administrar justicia.
		Corte Constitucional	
		Cortes Provinciales de Justicia	
4	Poder de Transparencia y Control Social	Consejo de Participación Ciudadana y Control social	Control de las entidades y organismos del sector estatal, así como de las personas naturales y jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público.
		Defensoría del Pueblo	
		Contraloría General del Estado	
		Superintendencias	
5	Poder Electoral	Consejo Nacional Electoral	Garantizar derechos políticos que se expresan a través del sufragio, así como los referentes a la organización política de la ciudadanía.
		Tribunal Contencioso Electoral	

Fuente: Constitución de la República del Ecuador

Elaborado: Andrea Aguirre

Asignación de Recursos

La asignación de los recursos económicos en el Ecuador se efectúa en base al plan nacional de desarrollo, destinando los recursos de acuerdo a la elaboración del presupuesto general de la nación, este tema se mencionan en los artículos de la Constitución de la República 270, 271, 272 y 293.² (VER ANEXO 1)

² Ibídem

A pesar de los continuos problemas existentes dentro del entorno político, en la industria del turismo está existiendo un constante fortalecimiento y promoción, el Ministerio de Turismo está permanentemente incentivando y capacitando a los ecuatorianos a involucrarse en este ámbito. Esto gracias a la atención que ha prestado el gobierno mirando al turismo como uno de los sectores productivos más importantes.

En la búsqueda de estrategias que permitan mejorar la situación turística el director de Mercadeo Estratégico del Ministerio de Turismo, Patricio Gaybor anunció:

Un plan de desarrollo responsable del turismo con el fin de duplicar el número de extranjeros que visitan el país de aquí al 2020, hasta dos millones. La iniciativa se llama Plandetur 2020 y es el primer plan estratégico de turismo sostenible de Latinoamérica, con el que Ecuador quiere perfilarse como líder de turismo responsable en la región.³

Con iniciativas de este tipo el Ecuador busca dar un impulso importante en el desarrollo del turismo y por ende se incrementará el número de extranjeros que visiten nuestro país, abriendo nuevas oportunidad para las escuelas de español y centros culturales.

³ El COMERCIO (2009)

[http://ww1.elcomercio.com/solo_texto_search.asp?id_noticia=151786&anio=2008&mes=11&dia=12]

1.2.3 Entorno Socio/Cultural

El Ecuador es un país multiétnico y pluricultural, conformado por mestizos, indígenas y afro ecuatorianos, los cuales se encuentran localizados a lo largo de las cuatro regiones naturales Costa, Sierra, Oriente y Región Insular.

La constitución del Ecuador es clara en cuanto a los idiomas dentro del territorio ecuatoriano:

El castellano es el idioma oficial del Ecuador; el castellano, el kichwa y el shuar son idiomas oficiales de relación intercultural. Los demás idiomas ancestrales son de uso oficial para los pueblos indígenas en las zonas donde habitan y en los términos que fija la ley.⁴

En cuanto a la creencia existe una que predomina, datos de la ENCICLOPEDIA ENCARTA (2000) el 95% de la población profesa la religión cristiana católica.

Dentro de la interrelación cultural debido al pasado histórico, en el Ecuador se ha creado una barrera invisible de diferencias socio-culturales, ya que la época de la colonia se vivió dentro de un esquema de clases sociales, que actualmente, no han desaparecido en su totalidad, causando actitudes de superioridad dentro de los habitantes de las diferentes provincias del país

⁴ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008).
[http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf]

No obstante hoy en día se han roto muchas de estas barreras, grupos minoritarios se unieron creando asociaciones reconocidas tanto política, social y culturalmente, que buscan oportunidades de educación, salud, trabajo, vivienda, entre otras, que antes fueron negadas a estos pueblos y nacionalidades.

La fiestas populares en el Ecuador, abre un espacio de jolgorio y alegría en sus habitantes y quienes visitan las diferentes ciudades en el país en estas fechas, tradicionales festejos que se lleva a cabo con ceremonias religiosas, fiestas: patronales, indígenas como las fiestas del INTI RAYMI, de fundación y en sí homenajes que permiten dar a conocer las raíces culturales heredadas por los ancestros, tomando vida la música folclórica, comidas típicas, toros populares, concursos y más.

Cayambe a pesar de ser un pequeño cantón, ha sido reconocido por sus fiestas que están dentro de las festividades de mayor duración en el año, aproximadamente tres meses y medio de festejos populares que se dan lugar tanto en la cabecera cantonal como en las parroquias aledañas, de esta forma los meses de mayo, junio, julio y agosto, es tiempo para visitar y disfrutar de corridas de toros, danzas, comidas típicas, ritos indígenas, en sí, tiempo para vivir las fiestas de San Juan, San Pedro, de Cantonización, de la Cosecha, y las octavas.

El turismo ecuatoriano, es considerado con muchas ventajas y oportunidades por la riqueza natural debido a las cuatro regiones que posee:

Ecuador es el primer país "mega diverso" del mundo al albergar mayor cantidad de especies de animales y plantas que el resto de las naciones del planeta en relación con su extensión.⁵

El turismo comunitario, apoyado por el gobierno, busca por medio de la capacitación beneficiar al sector turístico y de esta manera encontrar nuevas alternativas que mostrarán la variedad de tradiciones, lugares y formas de vida existente en cada uno de los espacios que conforman Ecuador, de este modo los turistas pueden sumergirse en la cultura de los ecuatorianos.

1.2.4 Ámbito Demográfico:

Según datos INEC (2010), la proyección de la población ecuatoriana para el 2010 es 14'005.449 de habitantes, de los cuáles el 54% son mujeres, y el 46% corresponde a hombres, es importante destacar que la población ecuatoriana se encuentra también en: Estados Unidos, España, Italia, Francia, entre otros países donde los ecuatorianos han migrado y conformado un grupo representativo.

Según Jorge Ycaza, ex presidente del directorio del Banco Central, 2,4 millones de ecuatorianos trabajan en el extranjero. De lo que se sabe, según la Dirección Nacional de Migración, el 25% de los viajeros legales no han retornado al Ecuador en el lapso entre 1998 y el 2000.⁶

⁵ Madrid/Geoscopio.(2001).

[<http://www.geoscopio.com/topicos/noticias.cgi?idnoticias=4336>]*Ecuador*

⁶ EGÜEZ, Al (2001): "Las remesas de emigrantes en Ecuador tras la dolarización" en Observatorio de la Economía Latinoamericana

Los ecuatorianos que residen en países extranjeros se dedican a labores como la construcción, quehaceres domésticos, alimentación y un sin número de puestos de trabajo que se han visto obligados asumir para adaptarse a las necesidades que se presentan al vivir en otro país.

El cantón Cayambe está ubicado en la provincia de Pichincha aproximadamente a 80 km de la capital del Ecuador, con respecto a datos sobre población se conoce que en el censo realizado por el INEC en el año 2001: registró 69.800 personas, de acuerdo a la proyección que presentan en su página web, la población actual de Cayambe se encuentra en 83.235 habitantes, de los cuáles 36453 residen en el área urbana, el resto de población se halla ubicada en las parroquias rurales de: Olmedo, Cangahua, Ascazubi, Otón y Santa Rosa de Cuzubamba.

Segmentación de Mercado

El segmento de mercado que el instituto cultural y de enseñanza de español se enfocará comprende a estudiantes de Europa, Estados Unidos, Australia y Brasil, pues al tener vínculos históricos con entidades en estos países facilitará la promoción de los servicios que la organización ofrece.

Tabla N°2 Segmento de Mercado.

N	SEGMENTO DE MERCADO POR PAÍS	IDIOMA	OBSERVACIONES
1.	Italianos	Italiano	-Continente Europeo, influenciados por la religión y política[].
2.	Alemanes	Alemán	
3.	Ingleses	Inglés	-Adquisición de productos y servicios de alta calidad.
4.	Norteamericanos	Inglés	Potencia Económica mundial, manejo de tecnología de punta.
5.	Brasileros	Portugués	País de Latinoamérica.
			Convivencia Multicultural.
6.	Australianos	Inglés	Adquisición de productos y servicios de alta calidad.
			Prefieren entorno de seguridad.

Fuente: Investigación realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

1.1.5 Ámbito Económico

Dentro de la economía ecuatoriana es importante iniciar mirando en los años 1999 y 2000, momentos que marcaron el ritmo de la situación económica que se vive actualmente.

En 1999 el país entra en una crisis económica, provocada por el sistema financiero, quienes a causa de banqueros irresponsables, políticas de regularización superfluas, y el inadecuado manejo de los excedentes de

liquidez de los bancos, provocó una semana de feriado bancario que al concluir desembocó en la congelación de depósitos e inversiones por el periodo de un año.

Se adopta formalmente al dólar en la economía ecuatoriana en el año 2000. Por el efecto de tipo de cambio muchas empresas fueron afectadas por esta medida, ya que en ocasiones un capital o ahorros que en sucres representaban una cantidad notable, con esta nueva medida se redujeron en un porcentaje grande y en muchos casos casi desaparecieron.

Esta crisis tuvo también parte dentro de la población, ya que grupos considerables de ecuatorianos se vieron obligados a abandonar el país en busca de un futuro mejor. La migración se ha convertido en un pilar de la economía, gracias a la remesa de los migrantes y los ingresos provenientes del petróleo, el Ecuador ha podido mantener recursos que ayuden a la asignación de sus presupuestos.

Aunque Correa rectificó mantener el dólar en el Ecuador, los países de América Latina, están creando acuerdos que llevarán a conformar una economía regional y probablemente una nueva moneda para toda la región.

El banco del sur es un proyecto financiero que quiere impulsar medidas de integración económica que fortalezcan la Unión de Naciones Suramericanas y además plantea la creación de una moneda común suramericana en un plazo de cinco años aproximadamente.⁷

⁷ WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2009).
[http://es.wikipedia.org/wiki/Banco_del_Sur]*Banco del Sur*

Este tipo de eventos nos permite visualizar porque rumbo se está encaminando la economía del Ecuador. Los índices económicos que se maneja muestra la realidad que se vive, según datos proporcionados por el BANCO CENTRAL de las variables económicas más sobresalientes del año 2009 y 2010 son:

Tabla N°3 Indicadores Económicos

Nº	INDICADOR	2009 - 2010	OBSERVACIONES
1	Producto Interno Bruto PIB – (millones USD 2000)	24.119,40	Variación en relación al 2008 del 0,98% (diciembre 2009).
2	Inflación	3,35%	A Marzo 2010
3	Nivel de desempleo	7,93%	A Diciembre 2009
4	Tasa de interés activa referencial	9,19%	A Marzo 2010
5	Tasa de interés pasiva referencial.	4,86%	A Marzo 2010

Fuente: Investigación realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

Las causas del crecimiento del PIB se dan debido a que el ejecutivo destinó recursos y mejoró la infraestructura del sector petrolero lo que influyó fuertemente en que el índice muestre un crecimiento. El poder adquisitivo se reduce con el índice inflacionario y la falta de liquidez en el sector financiero no es buena señal para el sistema productivo del Ecuador. El desempleo provocado por la desconfianza que tiene el sector privado hacia políticas que maneja el actual gobierno, ha permitido que trabajadores de diferentes empresas dejen de prestar sus servicios frente a un alza de salarios y una tentativa de unificación salarial.

El presidente de la Cámara de Industriales de Pichincha, Sebastián Borja, consideró “urgente” que el Gobierno ofrezca un entorno de confianza a los empresarios, para luchar contra problemas que aquejan al país como el desempleo, el cambio constante y permanente del Gobierno sobre “las reglas de juego”, provoca desconfianza en las empresas.⁸

La deuda externa constituye uno de los principales problemas económicos que debe enfrentar el estado ecuatoriano año tras año, y que lastimosamente no ha podido dar por finalizada a esta obligación.

Para febrero 2010 la deuda total del Ecuador es de: 10.151(millones de USD, base caja acumulados) constituida por 2.826 (deuda pública interna) y 7.326 correspondiente a la deuda pública externa. Para diciembre del 2009 la deuda externa alcanzó el 20% del PIB, lo cual está dentro de los parámetros de la ley que es del 40%.

Dentro de la tabla del BCE índices de precios y salarios tenemos⁹ :

Para marzo del 2010 el salario mínimo vital nominal promedio está en \$279,85, el salario unificado nominal es de \$240, teniendo finalmente el salario real de \$221,21. Mientras que para la misma fecha el índice de precios al consumidor es de \$126,51.

Tomando en cuenta que el salario unificado para el 2010 se incremento a \$240, el gobierno desea establecer un salario digno que alcanzaría los \$320,

⁸ EL HOY.COM.EC (19 DE NOVIEMBRE 2009).

[<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/empresarios-piden-entorno-de-confianza-al-gobierno-para-luchar-contra-el-desempleo-373842.html>] **Desempleo**

⁹Ibídem

valor que causa desconcierto para muchos empresarios, pues muchas empresas no alcanzarían a cubrir estos costos ya que los precios de sus productos o servicios se verían afectados de cierta manera, restando competitividad en el mercado internacional o con productos importados al Ecuador.

La cabecera cantonal de Cayambe ha cambiado mucho a partir del auge de florícolas, debido a la oferta de empleo que existe, ha hecho que personas provenientes de diferentes lugares como: Esmeraldas, Guayas, Manabí, Loja, y Colombia, habiten en Cayambe debido a las oportunidades de trabajo que se presentan en este cantón.

Economía Internacional

En cuanto a la economía en el entorno internacional, en la actualidad se encuentran los países saliendo de la crisis que entraron a mediados del 2008. Quien encabezó esta crisis fue Estados Unidos en el sector financiero e inmobiliario, pues grandes empresas de estos sectores se declararon en banca rota, y un centenar de personas se vieron afectadas.

En septiembre de 2008, los problemas se agravaron con la bancarrota de diversas entidades financieras relacionadas con el mercado de las hipotecas inmobiliarias, como el banco de inversión Lehman Brothers, las compañías hipotecarias Fannie Mae y Freddie Mac o la aseguradora AIG.¹⁰

¹⁰WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2010)

[http://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_econ%C3%B3mica_de_2008-2010] *Crisis Económica 2008-2010*

Frente a los acontecimientos que Estados Unidos tuvo que vivir, el gobierno intervino con inyección de dinero para poder combatir la crisis que estaba provocando en el país grandes pérdidas monetarias.

Según datos del FMI el 2010 es un año esperanzador para la economía internacional ya que los países afectados como: Estados Unidos, Alemania, Inglaterra, Japón, entre otros, gracias a la intervención de los gobiernos han podido encontrar salidas a sus problemas financieros y evitar grandes desastres para la economía global.

Ecuador frente a la economía internacional aun es un país con pequeños avances en este ámbito, está intentando buscar estrategias para no quedar fuera del mercado global y para reducir la dependencia con Estados Unidos, que por muchos años ha ejercido un poder comercial y político dentro del país, al ser uno de los principales clientes de las materias primas que Ecuador exporta.

Tratados como el TLC o el ALCA, han puesto en alerta a los ecuatorianos, ya que al no tener la capacidad para competir al nivel de productos extranjeros han preferido cerrar las puertas a los tratados de comercio internacional que se han presentado, esa medida se da por las situaciones emergentes que se viven en muchas empresas del Ecuador, el país no puede permanecer por mucho tiempo en esta postura, ya que perderá oportunidad de ser parte del mercado mundial, al cual todas las economías de los países están apuntando.

Economía de la Comunidad

La Economía de la comunidad consiste en manejar un sistema económico sostenible que evite dañar con la contaminación al planeta Tierra, los recursos de los que dependen los seres humanos para vivir se encuentran aquí por lo cual hay que saberlos aprovechar de una manera eficiente.

Lamentablemente la mala administración de los recursos naturales en el Ecuador ha causado muchos daños irreversibles, debido al uso de tecnología obsoleta que contaminan fuertemente al medio ambiente, tal es el caso de las provincias ubicadas en la región oriental, que debido a la explotación del petróleo se han visto gravemente afectadas.

Un claro ejemplo es el problema del agua con el que se abastecen las familias de estas provincias.

Los ríos, habitualmente utilizados por los moradores de la provincia de Orellana para su consumo, están contaminados con petróleo en una proporción 200 y 300 veces mayor al límite permitido para el agua de consumo humano.¹¹

1.2.6 El Cambio

Lo único constante en el mundo ahora es el cambio, cada día nuevos descubrimientos avances tecnológicos, corrientes de pensamiento, desarrollo de los medios de comunicación, han hecho que la humanidad tenga nuevas

¹¹OEI [<http://www.oei.org.co/sii/entrega18/art03.htm>]*El petróleo destruye la Amazonía*

necesidades, la rapidez con que la información llega permite que las personas estén al tanto de lo que sucede en el resto del mundo en un periodo corto de tiempo.

Ecuador a pesar de ser un país pequeño en extensión, al mantener relaciones con el mercado internacional, ha entrado en el proceso llamado globalización, donde los habitantes de la tierra están buscando formar una comunidad global, tratando de unificar aspectos culturales, económicos, tecnológicos y sociales, el inglés es el idioma que encabeza este proceso globalizador de ahí que para lograr comunicarse entre los diversos países se ha adoptado este idioma, tiene el mayor número de hablantes tanto como lengua materna como segunda lengua.

Los cambios acelerados se han dado en áreas tecnológicas, administrativas, medicina, comunicación, entre otras, sin embargo en Ecuador hay un camino largo por recorrer en este aspecto, pues la falta de implementos en la educación y capacitación de los ecuatorianos, crea una gran desventaja en relación a los países pioneros en promover este tipo de cambios.

El sector turístico ecuatoriano impulsado por las necesidades cambiantes de los turistas que visitan el país, están buscando nuevas estrategias basadas en la elaboración de proyectos sustentables en donde antes no se vieron oportunidades de crecimiento, la formación tanto para guías naturalistas como guías nativos, permiten hacer que cambios positivos sucedan.

La educación del recurso humano constituye un pilar fundamental en la adopción al cambio, personas preparadas en diversas áreas pueden adaptarse de mejor manera ha este proceso.

Teoría del Caos

La Teoría del caos es un estudio cualitativo del comportamiento aperiódico e inestable en sistemas dinámicos no lineales y deterministas (Kellert, 1993, p.2).

El caos son momentos de descontrol, desorden, que permite buscar nuevas alternativas de cambio y regresar al orden, dentro de las empresas y organizaciones esto ayuda a restablecer nuevas estrategias y compromisos involucrando a toda la organización en conjunto, pues al ser parte de una misma estructura quienes conformen esta, se verán involucrados de una manera o de otra.

La teoría del caos se ubica a 180° de la reingeniería ya que esta se nutre de compuestos lógicos y razonables, claros, marcados, concretos, muchos de ellos tangibles y definidos, con una intención previa de organicidad, lo que es más compatible con la “seguridad”.

¹²

El efecto globalizador y el avance de la tecnología ha roto barreras que antes parecían inquebrantables, gracias a esto la interrelación entre los habitantes del planeta ahora es posible con mayor facilidad gracias al Internet, pues en

¹²GESTIOPOLIS.COM (2008)

[<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/mujeres/teoria-del-caos-aplicada-a-los-negocios.htm>]

La teoría del caos aplicada a los negocios

tiempo real se puede conocer los sucesos que están siendo parte de cualquier parte de la Tierra.

A pesar de que para ingresar a tierras extranjeras aun se tramita visas, poco a poco se está eliminando este proceso, tal es el caso de la Unión Europea, donde un bloque de países mantienen acuerdos de diferente índole constituyéndose todos juntos en un solo territorio.

De la sociedad de la Información a la sociedad del Conocimiento

Aunque para muchos estudiosos la sociedad de la información es utilizada para referirse a sociedad del conocimiento es necesario identificar a cada uno de estos términos por separado.

La sociedad de la información trata acerca de la forma en que administra los medios y recursos tecnológicos, innovaciones, procesamiento y más referente a la información, lo cual tendrá un impacto sobre todo a nivel económico.

El enfoque frente al desarrollo humano gracias a conocimientos usados mediante tecnología es denominado la sociedad del conocimiento, donde el objetivo primordial va más allá de un crecimiento económico, sino que involucra factores socioculturales frente al manejo de información que permiten al ser humano mejorar su calidad de vida.

Al pertenecer a un país en vías de desarrollo, el presupuesto destinado para investigación y desarrollo es reducido, lo que ha influido en que tanto la sociedad de la información como la sociedad del conocimiento sean temas de poco intereses dentro de las industrias ecuatorianas, sin embargo, existen empresarios con visión global que están prestando mucha atención a esto, que en los países desarrollados ya es un tema de cambio permanente.

Dentro de la organización cuanto más la gente adopte los cambios que se presenten mayor es la probabilidad de ser una institución exitosa, todo cambio se da para seguir avanzando, mejorar el desarrollo y buscar nuevas alternativas dentro de la empresa.

1.2.7 **Ámbito Tecnológico:**

La tecnología constituye los métodos y las herramientas que se usan para llevar a cabo la misión de la empresa, son un pilar importante dentro de una institución, una adecuada tecnología permite alcanzar ventajas competitivas en el mercado, en base a eficiencia y calidad.

En el Ecuador el aspecto tecnológico, es punto débil en un gran número de empresas, pues debido a la constante inestabilidad política y económica que se vive dentro del país, pocas han sido las instituciones que han podido combatir estas situaciones manteniendo dentro de sus procesos tecnología de punta, sin embargo, al constituirnos un país en vías de desarrollo las

oportunidades son limitadas sobre todo en el ámbito de tecnología de punta que se usa en las grandes potencias.

Una de las herramientas de comunicación que ha causado grandes avances y ha hecho posible llevar a cabo eventos que antes se tornaban complicados debido a la distancia y a la incapacidad de procesamiento de datos, gracias al Internet hoy en día se los ha hecho realidad. Este medio que ha permitido acelerar procesos y llegar a conocer información de todos los puntos del planeta es una herramienta valiosa, sin embargo en Ecuador según el informe del INEC, sólo el **25%** de los ecuatorianos han tenido acceso a Internet al menos una vez en su vida. De éstos, el **38,9%** en lugares de acceso público, **21,6%** en el hogar y el **14,4%** en el trabajo.

Con la información anterior analistas concluyen que:

En Ecuador todavía nos encontramos en pañales respecto a conexión, como a conocimiento de lo que es Internet y el efecto que puede tener en nuestra vida, al menos, para la mayor parte de la población¹³

El turismo en los últimos años está buscando instrumentos que le permitan obtener procesos de calidad que ayuden alcanzar los objetivos dentro del sector, el internet ha sido de uno de sus mejores hallados, pues gracias a este se han logrado efectuar numerosos contactos alrededor del mundo.

¹³ INFORMATION TECHNOLOGY ECUADOR (2009)

[<http://www.itecuador.com/2009/09/04/solo-el-25-de-los-ecuatorianos-ha-tenido-acceso-a-internet/>]

Internet es un medio de gran potencial y lleno de oportunidades para todos los “jugadores” del sector turístico: no sólo para los proveedores, agencias y operadores tradicionales, sino además para las nuevas webs de servicios e información relacionadas con el turismo y sobre todo para los usuarios -turistas- a quienes se les abre una gran gama de posibilidades que van mucho más allá de las que tenían acceso como “cliente tradicional”.¹⁴

Dentro de la capacitación el gobierno ha emprendido procesos de turismo comunitario que consiste en la formación de sectores aptos para la atracción de turistas por medio de sus ventajas que posee el territorio ecuatoriano.

Las escuelas de español gracias a la implementación de nuevas tecnologías en el Ecuador, han encontrado oportunidades para atraer estudiantes extranjeros a las diferentes ofertas que disponen, tal es el caso de que la escuela de español se convierte en un centro para conocer y ser parte de una cultura diferente, pues como complemento a las jornadas de español se proponen salidas turísticas, voluntariado social, actividades de tipo cultural como danza, música, cocina ecuatoriana, entre otras actividades.

Los instrumentos que emplean los centros de enseñanza de español están conformados por varios recursos pero el que sobresale es el recurso humano capacitado, motor de la consecución de los servicios, es quien por medio de su creatividad, emprendimiento y disponibilidad convierte del espacio de aprendizaje en un ambiente de integración cultural.

¹⁴ MAESTROS DE LA WEB (2008)

[<http://www.maestrosdelweb.com/editorial/las-8-tendencias-que-revolucionan-el-turismo-en-internet/>]

La confiabilidad en Ecuador frente a los servicios públicos para el 2010 se ha visto afectada, ya que muchas empresas han entrado en incertidumbre de los servicios a cargo del Estado; después de una crisis energética vivida en el 2009, donde los cortes de energía dejaron grandes pérdidas en la industria.

Frente a servicios como el agua, alcantarillado, comunicación y tecnología en el Ecuador aun existe una deficiente distribución de estos recursos principalmente en la zona rural donde en la mayor parte de esta población carece de ellos, los cuáles son tan básicos para su vida.

En las industrias ecuatorianas aun existe un retraso en el manejo de tecnología debido a la situación económica que se vive dentro del país, tan solo las empresas transnacionales en el Ecuador pueden adquirir tecnología de punta, mientras que los empresarios ecuatorianos cambia su tecnología a pasos lentos lo cual crea una desventaja en relación a sus competidores.

1.2.8 Involucrados o Partes interesadas

Operadoras de Turismo Ecuatoriano:

Comprendido por grupos de operadoras y agencias de turismo, guías, hoteles, hostales, restaurantes, transporte y organizaciones de turismo comunitario, quienes se ven estrechamente vinculados con los Centros Culturales y escuelas de español, al ser el turismo un proceso sistemático la experiencia

que tenga un turista extranjero en la relación con alguno de los integrantes de esta industria turística, motivará o desalentará la permanencia en el Ecuador.

En el Cantón Cayambe las empresas dedicadas a la actividad turística son reducidas, por lo cual constituye un espacio amplio por explotar, en cuanto a operadores, agencias y guías de turismo existe una escasez reflejada en el número de dos a cuatro instituciones que brindan estos servicios, en cuanto al resto de empresas hay varias ofertas disponibles para los turistas y estudiantes extranjeros.

Centros Culturales y de Enseñanza de Español:

Los Centros culturales constituyen las instituciones que fomentan la cultura del Ecuador tanto a visitantes nacionales como internacionales.

Las escuelas de español como lugar de aprendizaje y de enseñanza del idioma, brindan servicios para difundir el español como segunda lengua, y que inmersos en el aprendizaje de esta lengua se efectúe un intercambio cultural.

En Cayambe al ser un lugar de poca promoción turística los centros culturales y escuelas de español son nulos, es decir, no existe espacios que brinden este tipo de enseñanza e intercambio cultural, resultando ser un espacio para promoverlo.

Turistas:

Comprende el grupo de personas que viajan a un lugar diferente de donde residen, por periodos de hasta un año, lo que impulsa a realizar este tipo de viaje es ocio, diversión, cultura y actividades que generalmente no tienen fines de lucro.

Los turistas que ingresan a Ecuador en su mayoría son de procedencia latina seguidos por los norteamericanos y europeos quienes son atraídos fuertemente por los principales lugares turísticos como: Galápagos, Quito, Guayaquil y Otavalo.

Cayambe es llamado el paraíso en la mitad del mundo, recibe turistas tanto nacionales y extranjeros durante toda la época del año y especialmente en los meses de junio a agosto, tiempo en que se lleva a cabo las fiestas populares del cantón.

Por su incommensurable acervo cultural, histórico y natural lo convierten en un lugar formidable para la práctica del turismo científico, comunitario y de aventura¹⁵.

Estudiantes Extranjeros

Dentro de las personas que visitan el Ecuador, existe un grupo interesado en aprender el idioma ya sea por motivos de turismo, estudios o negocios, y

¹⁵ GOBIERNO MUNICIPAL DE CAYAMBE (2009)

[http://www.municipiocayambe.gov.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=48&Itemid=54]

efectúan este tipo de aprendizaje en diferentes institutos que oferten estos servicios.

Los estudiantes extranjeros son proviene de países que no son de habla hispana como: Estados Unidos, Alemania, Reino Unido, entre otros.

En el Ecuador hay una gran variedad de escuelas, institutos o incluso universidades que dictan clases de español para extranjeros, localizadas principalmente en las ciudades más grandes de Ecuador y en los sitios turísticos más visitados así podemos mencionar que en Quito, Esmeraldas, Cuenca, Loja, Ambato, Baños, Otavalo asisten considerables grupos de estudiantes interesados en adoptar el español como segunda lengua.

Como se menciona anteriormente en Cayambe no se han establecido aun centros de enseñanza de español, lo cual implica una gran oportunidad para brindar a turistas y estudiantes extranjeros una gama de servicios a su disposición.

Accionistas del Centro Cultural

Los institutos, centros culturales y escuelas de español están constituidas en su generalidad como compañías limitadas o simplemente como personas naturales, y el presidente es quien normalmente asumen el cargo de director de la institución.

Este grupo de personas quiere destacar las ventajas de cada uno de sus centros brindando servicios de calidad y ofreciendo cada vez nuevas alternativas y espacios para hacer de la estancia en Ecuador un momento de turismo, aprendizaje e inmersión en la cultura de latino-ecuatoriana.

Colaboradores del Centro Cultural

Los colaboradores principales que hacen posible los procesos de los Centros Culturales y demás entidades que ofrecen español, está comprendida principalmente por maestros que tienen títulos universitarios licenciados en la instrucción de lenguas.

El personal administrativo conformado por las personas de recepción, contadora, auxiliar de contabilidad y limpieza.

Proveedores

Quienes proveerán de servicios indispensables para el desenvolviendo del Centro Cultural se encuentran:

- Hospedaje: Familias Ecuatorianas que acogen a extranjeros, arrendatarios de casas y departamentos, hoteles, hostales y residencias.
- Agencias y Operadoras de Turismo: Para paseos y salidas organizadas a lugares turísticos del Ecuador.

- Empresas de Transporte: Para movilización dentro de las ciudades, o en las diferentes salidas turísticas y culturales.
- Tecnología: Sistemas de Registros, Redes, Internet
- Suministros Varios: Papelería y Oficina, Limpieza, Cafetería.

Gobierno Nacional, Local

Las decisiones que se toman en el gobierno afectan a la institución, ya sea con la aprobación de nuevas leyes en el sector educativo y turístico, como en la mejora de procesos, espacios, carreteras que permiten a que la actividad de la empresa pueda efectuarse de una mejor manera.

El gobierno tanto nacional como local, puede llegar a ejercer cierta influencia dentro de las estrategias que se adopten, ya sea de manera positiva como negativa.

Organizaciones No Gubernamentales (ONG)

Dentro de una institución educativa, la responsabilidad social y el trabajo de voluntariado es una oportunidad para el intercambio cultural, y por esto que el vínculo con ONG'S permitirá que tanto estudiantes extranjeros como colaboradores, accionistas y demás personas involucradas en el Centro Cultural, puedan tener relación con organizaciones de tipo ambiental,

educativo, cultural, médico de vivienda, entre otras entidades que brindan nuevas oportunidades a personas de escasos recursos o en situación de riesgo.

1.2.9 Competitividad

La ventaja que hace que el cliente prefiera a una empresa de otra en una gama de ofertantes, se da por alguna característica particular en los productos o servicios, que se la denomina ventaja competitiva.

En el sector turístico el Ecuador se encuentra alcanzando sus primeras metas, ya que si antes este espacio fue olvidado, hoy por medio de estrategias adecuadas se pretende alcanzar una competitividad en relación al resto del mundo, si bien sus atractivos naturales dan todas las herramientas para ser un entorno de alta competitividad, la poca información y espacios para promocionar estos sitios se han presentado como una desventaja, sin embargo, promover la educación a la población y a los organismos directamente vinculados con el turismo está permitiendo poco a poco efectuar proyectos de competitividad.

La promoción del Ecuador como un destino turístico se lo está efectuando en ferias internacionales y nacionales, buscando que el turista decida visitar el Ecuador por la variedad de actividades y sitios que se pueden visitar en poco tiempo y un entorno mega diverso.

Gráfico N°1. Modelo Competitivo de Red.

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Mgtr. Franklin Maldonado

El modelo competitivo de red es una herramienta valiosa que permite ver de forma más amplia aquellos involucrados con la organización y cómo afecta al desenvolvimiento del centro cultural.

La competitividad del Ecuadorian Spanish Center dependerá de que medida la relación que tenga con cada uno de estos grupos influye en alcanzar ventajas que el cliente pueda identificarlas como competitivas.

A continuación se muestra un cuadro donde se resumen los protagonistas del plan de negocios a ejecutarse.

Tabla N°4. Modelo Competitivo de Red.

Nº	INVOLUCRADOS	ECUADORIAN SPANISH CENTER	IMPORTANCIA
1	Proveedores	Hospedaje	Bajo poder de negociación
		Transporte	
		Tecnología	
		Suministros de oficina y limpieza	
		Operadoras y Agencia de Turismo	Poder de Negociación Medianamente Importante
2	Clientes	Estudiantes de español a nivel básico, centran su actividad en el turismo.	Poder de Negociación Medianamente Importante
		Estudiantes de español a nivel más formal, créditos de idiomas relacionados con su profesión o carrera.	Poder de Negociación Alta
3	Potenciales Entrantes	Incremento de Centros Educativos en las principales ciudades turísticas.	Medianamente
		Sucursales de escuelas de alto prestigio a nivel internacional.	Medianamente
		Apertura de una escuela de español en Cayambe.	Baja
4	Productos Sustitutos	Clases virtuales.	Alta
		Clases semi-presenciales.	Medianamente
		Auto-aprendizaje con material didáctico. (CD, Libros, Software, etc.).	Baja
5	Generadores de imagen	Ministerio de Turismo	Alta
		Cámara de Turismo de Cayambe.	Alta
		Instituto Cervantes,	Alta
		Ministerio de Educación.	Alta
6	Acreedores u Osos	Instituciones Financieras	Medianamente
7	Complementadores	Operadoras y Agencia de Turismo	Alta
		Asociación de Guías de la Reserva Ecológica Cayambe - Coca	Medianamente
8	Competidores Directos	Asociación Ecuatoriana de Centros de Enseñanza de Español.	Alta
		Centros Certificados por el Instituto Cervantes	Medianamente
		Instituciones Educativas de Nivel Superior (Universidades.)	Alta
	Valoración		
	Importancia	Alta	
		Medianamente	
		Baja	

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Andrea C. Aguirre C.

1.2.10 Ecología

La Ecología estudia los seres vivos, su ambiente, la distribución y abundancia, cómo esas propiedades son afectadas por la interacción entre los organismos y su ambiente.¹⁶

Por medio de la ecología hoy podemos conocer el impacto que ejerce la industria en el medio ambiente, durante varios años, los empresarios, directivos, que estaban frente a sus empresas, no tomaban en cuenta la gran incidencia que podría provocar en el hábitat, la actividad económica que ellos desarrollaban.

Científicos, estudiosos e investigadores han hecho llamados al gobierno y empresas para mostrar lo que ha provocado esa indiferencia ambiental en el entorno, si bien hace pocos años, las leyes se han ido regularizando, para proteger el ecosistema, los proyectos ecológicos para rescatar paisajes naturales, especies en extinción es aun una situación que necesita gran apoyo del Estado, y de los ciudadanos que deben estar conscientes de la realidad que se aproxima, sino se toman medidas a tiempo.

Los recursos escasos por naturaleza, son vistos como una fuente inagotable para el beneficio de las personas, no obstante las circunstancias actuales muestran todo lo contrario, elementos tan preciados como el agua, están escaseando por el mal uso y la falta de conservación del líquido que ha ocasionado que el ciclo natural del agua haya sufrido variaciones que contribuyen a la escasez actual.

¹⁶ WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2009)
[<http://es.wikipedia.org/wiki/Ecolog%C3%ADa>]*Ecología*

Dentro de la tecnología se han dado muchos avances en diversas áreas mencionadas anteriormente, más dentro de la ecología, muy pocas son las herramientas que se han logrado desarrollar, que contribuyan a la conservación y regeneración del medio ambiente.

La ecología en el territorio ecuatoriano recientemente está siendo tomado en cuenta en los proyectos del gobierno, en la época de los "70" con el boom petrolero, lo que llamó la atención fue el beneficio económico que este recurso generaría, sin prestar mayor atención a cómo repercutiría su extracción en el medio ambiente.

Varios derrames de crudo se han suscitado en el Ecuador causando daños irreparables dentro del ecosistema y en la salud de sus habitantes, pues la falta de control y normas de prevención en las empresas explotadoras de petróleo ha hecho que eventos de este tipo sigan produciéndose.

El aire al ser un elemento indispensable para la vida debe ser cuidado y valorado por todas las personas, a pesar de esto, cada día parece ser que el aire está más contaminado, siendo el desarrollo y la tecnología obsoleta los culpables de esta situación.

La situación socio ambiental en lo referente al recurso aire en el Ecuador, se basa en consecuentes efectos, riesgos y amenazas sobre la salud y el ambiente debido al deterioro de la calidad del aire causado por los problemas que se agudizan debido principalmente a la falta de gestión ambiental de las actividades de los sectores productivos, comercio y servicios.¹⁷.

¹⁷ ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD [et al] (2003)
[<http://www.cepis.org.pe/bvsci/futext/ecuador/introduccion.pdf>]. *Gestión de la Calidad del Aire en Ecuador*

Con la aparición de plantaciones florícolas, bananeras, cacaoteras, etc. En el Ecuador, la tierra se ha visto afectada debido al uso y abuso de abonos químicos, fertilizantes y demás productos requeridos para la producción a gran escala.

Cayambe no es una excepción frente a este problema pues al ser una zona florícola desde hace más de 20 años, es notable ver como poco a poco terrenos van siendo abandonados a causa de la infertilidad y erosión ocasionada por esta actividad.

La responsabilidad de los agricultores debe llegar a un compromiso de regeneración de los terrenos pues el abandono para muchos es la solución, sin embargo eso no muestra un comportamiento ético dentro de la ecología.

En el Ecuador existen alrededor de cuarenta áreas protegidas que se sustentan del turismo, lo que motiva tanto a pobladores de la zona, turistas, ONGs, empresas del sector privado a dar importancia al mantenimiento y preservación de estos territorios que a su vez son generadores de recursos económicos sostenibles.

En el cantón Cayambe se encuentra ubicada la Reserva Ecológica Cayambe Coca que comprende 403.103 ha de extensión y a la cuál acuden un sin número de turistas debido que esta reserva está ubicada en cuatro provincias: Napo, Sucumbíos, Pichincha e Imbabura.

La relación existente entre el turismo y la ecología es un vínculo estrecho por los fines que persiguen ambos, si bien la ecología como ciencia busca el adecuado uso y la conservación de los seres que se interrelacionan en el ecosistema, el turismo es el espacio donde se da a conocer a las personas la importancia de su involucración dentro de la ecología, visitar parajes naturales tan valiosos, muestra al mundo el porqué hay que tomar medidas preventivas y correctivas dentro de los sistemas de desarrollo económico. De aquí que nace el ecoturismo que se encarga de efectuar un turismo sustentable y sostenible dando pautas de comportamiento ético y responsable, pues el puro turismo que busca lucro, lo único que consigue es la destrucción y muchas veces extinción de espacios naturales.

1.2.11 Nuevas Tendencias Administrativas

Las empresas como entes promotores del proceso globalizador, cada día por medio de sus investigaciones, están logrando efectuar nuevos procesos donde la eficiencia en el uso de los recursos, hace de su trabajo más competitivos y aceptado por el liderazgo, diferenciación o especialización del resto de compañías.

Permanecer en un mercado competitivo, hace que las organizaciones se esfuercen por aplicar nuevas tendencias, técnicas y estrategias en su proceso administrativo.

El Outsourcing, Empowerment, Calidad total, Mejoramiento Continuo, Justo a Tiempo, Benchmarking, Reingeniería, Planeación y Prospectiva Estratégica, Customer Relationship Management (CRM), Kaizen, Downsizing, Outplacement, Endomarketing son las técnicas que han sobresalido en estos años, debido a la promoción y eficacia en lograr las metas de la empresa.

Si bien el Outsourcing no es más: “que la contratación externa de recursos anexos, mientras la organización se dedica exclusivamente a la razón o actividad básica de su negocio”.¹⁸. El Empowerment, la calidad total y el mejoramiento continuo busca involucrar a los miembros de la empresa por medio del sentido de pertenencia a la organización y la participación comprometida en todas las áreas de la compañía, permitiendo alcanzar metas de calidad todo el tiempo dentro de un proceso ascendente que busca un desarrollo potencial de la institución.

El Just in Time o Justo a tiempo es una de las herramientas que nos permite mejorar notablemente la productividad en base a la mejora en el manejo de tiempos en la cadena de distribución.

El benchmarking se basa en observar y analizar las técnicas y procesos que usan los líderes del mercado, que luego de aplicar una comparación con los procesos de la organización, se tomará los aspectos que favorecerían a la empresa mediante la ejecución de estas herramientas

¹⁸ MADRID A. (2008) Módulo Virtual Tendencias Administrativas.

Reingeniería de procesos es un instrumento que permite mirar a la organización como un conjunto de actividades y procesos que deben ser evaluados de acuerdo al valor que agregan para cumplir la meta misma de la institución, de ahí que se toma las relevantes y se desplaza a las innecesarias o sin valor.

La planeación y prospectiva estratégica basa sus objetivos en ser un proceso sistemático y continuo que por medio de estrategias elabora una planeación tanto a corto plazo como para el futuro sosteniendo una visión global y análisis de la evolución de los componentes y factores que intervienen dentro y fuera de la organización.

El Customer Relationship Management es brindar un servicio al cliente, que debe ser de calidad antes, durante y después de la relación comercial.

Kaizen es una estrategia o metodología de calidad en la empresa y en el trabajo, tanto individual como colectivo. Kaizen es hoy una palabra muy relevante en varios idiomas, ya que se trata de la filosofía asociada al Sistema de Producción Toyota, empresa fabricante de vehículos de origen japonés.

“¡Hoy mejor que ayer, mañana mejor que hoy!” es la base de la milenaria filosofía Kaizen, y su significado es que siempre es posible hacer mejor las cosas.¹⁹

Downsizing, consiste en la reestructuración del trabajo de la empresa, inmiscuyendo a los colaboradores para hacer más eficiente su desempeño

¹⁹ WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2010)
[<http://es.wikipedia.org/wiki/Kaizen>]**Kaizen**

dentro de la empresa, identificando las tareas que se realizan para dar mayor importancia a las que generan valor agregado.

El Outplacement Consiste en dar una asesoría en el proceso de desligamiento del sistema empresa de sus colaboradores, que busca reducir el conflicto emocional, orientar a las personas sobre cómo aprovechar sus fortalezas, definiendo objetivos y planificando su carrera laboral de manera eficiente y exitosa²⁰.

La promoción de una cultura organizacional dentro de la empresa, para que todos los colaboradores hablen el mismo idioma y caminen hacia la meta que la empresa desea y de forma motivada es denominada Endomarketing.

Con el paso del tiempo y al tenerse que enfrentar a diversos sucesos de toda índole, las empresas han ido aplicando diversas tendencias, el sector turístico no es ajeno a esta realidad, pues si bien las empresas turísticas de mayor éxito han llegado a ser reconocidas por la calidad de sus servicios, el aprovechamiento del tiempo y la visión de estrategias que ayudan tanto a corto, mediano y largo plazo.

Un centro educativo para extranjeros, aun más es una organización que debe mantener fuerte el vínculo con sus clientes por eso la manipulación adecuada de un CRM (Customer Relationship Management), dará como resultado el reconocimiento del mercado.

²⁰ Ibídem

1.2.12 Ámbito Bioético

La **bioética** es la rama de la ética que se dedica a proveer los principios de conducta humana de la vida; la ética está aplicada a la vida humana y no humana.²¹

La realidad que se presenta en el planeta es bastante dramática, pues con los avances y el desarrollo en la aldea global no ha existido un control sobre la ejecución de estos proyectos, y por lo que se ha incurrido en faltas graves al respeto y a la ética humana, es aquí donde el papel de la bioética busca establecer el equilibrio entre el medio ambiente y las especies, un adecuado trato a los animales, neutralizar el crecimiento de la pobreza a nivel mundial e influenciar en cuanto a las políticas, legislaciones y más para impedir que se viole los principios de la conducta humana.

El sector turístico como un espacio de interrelación entre las personas y la naturaleza debe establecer normas claras e inquebrantables dentro de las relaciones comerciales que se lleven a cabo entre los participantes en este contexto.

Es un deber de todas las personas ampliar el enfoque de nuestras actividades, que muchas veces es monótono y rutinario, hacia la búsqueda de la igualdad y el respeto dentro del planeta, pues si no actuamos éticamente lo más pronto posible en poco tiempo el impacto de los daños provocados en nuestro

²¹ WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2009)
[<http://es.wikipedia.org/wiki/Bio%C3%A9tica>]

habidad se reflejaran en diversas crisis: alimenticias, políticas, sociales, económicas, de valores, entre otras.

La atención que se dé a la bioética dentro de la puesta en marcha de los proyectos garantizará la calidad de trabajo que se está efectuando.

1.2.13 Nueva Sociedad del Sistema Solar

Con los cambios que se han producido en la humanidad, las necesidades de explorar en diversas áreas, han hecho que el hombre mire nuevos espacios para salvaguardar su existencia, es por eso que con los nuevos descubrimientos e inventos se ha visitado nuevos lugares dentro del sistema solar, donde científicos estudian la posibilidad de que en un futuro cercano pueda asentarse un grupo de humanos para llevar a cabo una vida normal y formar lo que se denominaría la nueva sociedad del Sistema Solar.

El ser humano por sus deseos de desarrollo y avances ha olvidado mirar al futuro lejano, y proyectar su existencia para aquel tiempo, pues con los daños ambientales ocasionados hasta la actualidad, muchos estudiosos señalan que en el futuro se vivirá una época apocalíptica donde la naturaleza se encargará de regresar el equilibrio a la Tierra.

Según Stephen Hawking: en una entrevista publicada por la BBC, “el famoso científico explica que el ser humano tendrá que mudarse a otro planeta si quiere sobrevivir como especie.”

Con todo los cambios futuros que se darán, los seres humanos tendrán nuevas necesidades para lo que se crearán nuevos bienes y servicios, y liderarán el mercado de estos productos quienes se hayan proyectado y aprovisionado recursos con anterioridad. En la actualidad estamos viviendo en la era del conocimiento, quien más poder tiene, es quien conoce de la información necesaria para llevar a cabo los diversos proyectos, por este motivo en el futuro los recursos de una empresa se fundamentarán en la información y conocimiento que posean en base a investigaciones de calidad y que se aproximen a la realidad que se esté viviendo en aquel momento.

Robótica y Mecatrónica

Con los avances tecnológicos poco a poco el hombre ha ido creando nuevos inventos que ayudan en el trabajo humano, de ahí que la robótica se encarga del diseño, creación y desenvolvimiento de seres que intentan asemejarse al ser humano al estar estructurados por componentes similares llamados robots.

La mecatrónica es una ciencia que nace de la combinación de la mecánica, electrónica, informática y control, centrando su interés en productos y procesos automatizados.

Un sistema mecatrónico es aquel sistema digital que recoge señales, las procesa y emite una respuesta por medio de actuadores, generando movimientos o acciones sobre el sistema en el que se va a actuar: Los sistemas mecánicos están integrados por sensores, microprocesadores y controladores.²²

Control de la Electrogravedad

Se entiende por Electrogravedad a la fuerza que desea describir a la gravedad en términos cuánticos enfocando su interés en las partículas que forman las materias para de esta manera poder manipularlas en su totalidad a estos cuerpos.

El término de Electrogravedad es utilizado dentro de la conquista del espacio, pues varios científicos de la NASA llevan experimentos en la búsqueda de seres de otros planetas en el sistema solar que pretenden ser capturados con Electrogravedad, de estos extraterrestres se busca analizar y descubrir nuevas tecnologías mucho más avanzadas que las que se conoce en la Tierra, para de esta manera poder encontrar nuevos caminos de supervivencia.

Aplicaciones Genéticas Innovadoras

La genética encargada de la herencia en los seres vivos ha logrado muchos avances con la manipulación de los genes tanto en animales como en plantas, más en cuestión al ser humano aun hay cierto límite ético que no ha dejado libremente que los científicos experimenten variaciones relacionados con los humanos.

²² WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2010)
[<http://es.wikipedia.org/wiki/Mecatr%C3%B3nica>] ***Mecatrónica***

Innovaciones genéticas han permitido desarrollar diversas áreas de una organización, tanto en el aspecto económico como en la calidad, y al ser en el aspecto genético las variaciones de productos permiten crear una ventaja con respecto al resto.

1.3 AMBIENTE INTERNO DEL SISTEMA EMPRESA

1.2.4 CAPACIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

La destreza que tiene la empresa para usar sus recursos en el cumplimiento de los objetivos se llama capacidad organizacional, y permite ver los alcances y las limitaciones que se pueden presentar en la ejecución del plan de negocios.

1.2.4.1 Liderazgo Estratégico

El liderazgo dentro del Ecuadorian Spanish Center, se basará en diferenciarse de las demás instituciones en cuanto en la atención que se brinde a los clientes, con el manejo de un CRM; como el desarrollo humano que se promueva dentro de quienes conforman la organización por medio de una capacitación continua en aspectos metodológicos, relaciones humanas, comunicación y fortalecimiento en la cultura organizacional.

1.2.4.2 Estructura de la organización

El centro cultural manejará una estructura híbrida donde se combinan tanto el aspecto funcional como el enfoque a los servicios que se ofrece dentro de la institución.

A continuación se muestra la estructura híbrida:

Grafico N° 2. Estructura Organizacional del Centro Ecuatoriano de Español



Fuente: Investigación Realizada

Autor: Andrea C. Aguirre. C

1.2.4.3 Recursos Humanos

EL Centro Cultural y de Enseñanza de Español en Cayambe requerirá personal capacitado con título de nivel superior en las áreas de lingüística y literatura latinoamericana, en cuanto a los principales colaboradores de la institución, para quienes van a ser parte del área administrativa se tendrá en cuenta a las siguientes personas: director del centro, recepcionista, contador, comunicador y personal de limpieza.

Para el reclutamiento de los colaboradores se elaborará un perfil que permitirá contar con el primer filtro para el reclutamiento, después de varios procesos como una evaluación y el respectivo análisis de las valoraciones se definirá quienes van a ser parte de la organización.

La contratación se llevara acabo de acuerdo a los lineamientos establecidos en el código de trabajo del Ecuador.

La capacitación es un aspecto importante que permitirán a los miembros de la empresa estar al tanto de los avances y cambios que se den en su área de conocimiento y en la aldea global, además este punto contribuirá al desarrollo profesional de las personas. Para el plan de capacitación anual se efectuará un análisis de la realidad para mejorar las fortalezas y reducir las debilidades, este plan

permitirá la elaboración de presupuestos para un adecuado manejo de los recursos financieros.

La inducción a la empresa es un proceso que se lo realizará sistemáticamente y permitirá incorporar al individuo a las tareas asignadas.

Por medio de una evaluación constante en base a las necesidades de que tiene la empresa con las actividades que está desempeñando el personal, se va a elaborar un cuadro de Compensación tanto salarial y de desempeño que se verá reflejado en incentivos no monetarios y monetarios, esto ayudará a mantener motivados a todos los integrantes de la organización.

Las relaciones humanas que se manejará dentro de la empresa tendrán un vínculo directo con los principios y valores de la organización y además se efectuará eventos durante el año para fortalecer las relaciones de todos quienes integran la institución.²³

Dentro de las actividades para mejorar y fortalecer las relaciones humanas están: paseo anual de colaboradores, entrevista personal cada trimestre, campeonato deportivo, convivencias motivacionales.

²³ Cfr. FRED, D (2008) *Conceptos de Administración Estratégica*. Prentice Hall

1.2.4.4 Administración de programas y servicios

Los programas y servicios que se van a llevar a cabo dentro de Ecuadorian Spanish Center van a elaborarse de forma semestral, se los hará en base a la planificación estratégica, que se va tomar. Se tendrá por escrito y permitirá que todos los colaboradores estén al tanto de lo que se va a cumplir dentro de cada proyecto que la institución asuma.

Cada programa se desarrollará en las siguientes áreas: administrativa, educativa y de servicios, debe tener conocimiento el director del instituto para que lo promueva de forma permanente su ejecución, no es correcto invertir tiempo y recursos en la elaboración de programas que pueden ser de mucha ayuda y no ejecutarlos.

El monitoreo de los programas del centro cultural y de enseñanza de español se los realizará constantemente y el director es quien debe tener pleno conocimiento de estos procesos para poder apreciar como la ejecución está siendo puesta en marcha.

Para la evaluación de los programas semestrales se tomará en cuenta los puntos de interés donde se requiera una mayor atención, pues gracias al constante monitoreo que se ejecute, la evaluación tendrá más elementos a valorarse para poder determinar el aporte y el

avance de los programas en la consecución de los objetivos de la empresa.

1.2.4.5 Gestión de Procesos

La gestión de procesos es la tarea de alinear e integrar las diversas prácticas y culturas de diferentes segmentos de una organización por medio de la introducción de sistemas y operaciones comunes que se aplican de manera uniforme a todos los segmentos de la organización.²⁴

Para la gestión de procesos se analizará dentro de los programas las diferentes actividades que los departamentos del centro cultural deben cumplir, es decir desde la Dirección hasta los docentes y alumnos de la institución, pues de esta manera al saber cuál es la dinámica de la empresa, la toma adecuada de decisiones en cada nivel de la organización resultará en una mejora del desempeño.

Como complemento para las relaciones interpersonales que se llevan a cabo diariamente es importante establecer cómo la comunicación será efectiva, gracias a reuniones mensuales donde cada uno de los integrantes de la organización informarán los avances, dificultades y situación de las funciones y actividades a su responsabilidad, además se emitirá un boletín trimestral para que los colaboradores estén continuamente enterados lo que está sucediendo dentro de la empresa.

²⁴ LUSTHAUS C[et al.]. (2002). Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño. Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo. Pg. 82

La toma de decisiones dentro de una institución es de vital importancia ya que esto determinará el éxito o fracaso de proyectos que se estén efectuando, la comunicación puntual es una herramienta valiosa para este punto, disponer de la información en el momento que es requerida permitirá que el problema sea resuelto de la manera más sistemática y planificada posible, al realizar una gestión de procesos, cada actividad debe estar integrada en un determinado espacio con lineamientos específicos que las soluciones sean fruto de estos parámetros.

1.2.5 DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACIÓN

El desempeño de la organización representa en nivel en que la empresa está cumpliendo sus objetivos y las expectativas del cliente.

1.2.5.1 Efectividad o eficacia

Según el libro de evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño de Charles Lusthaus [et al.], la efectividad es el grado en el que una organización es capaz de lograr sus metas.

La efectividad de encaminar a la institución hacia el cumplimiento de la misión será definida en cada programa y estrategia que se desarrolle, pues el brindar una enseñanza del español con servicios culturales y turísticos de calidad permitirá que los estudiantes

extranjeros cumplan con sus expectativas al ingresar a este centro de estudios.

Si se pierde el horizonte a donde vamos, las personas quienes integran la organización, empiezan a desviarse por diferentes caminos que cumplirán expectativas personales, más no estarán contribuyendo en el proceso de aprendizaje de una lengua extranjera siendo parte de algo sistemático y que engloba no solo aspectos lingüísticos sino también culturales.

Por medio del uso de encuestas, focus group y entrevistas se sondeará las expectativas de los clientes al iniciar cada nivel y al finalizar se efectuará una evaluación para definir como sus expectativas fueron realmente alcanzadas, la efectividad al momento de satisfacer las necesidades de los estudiantes extranjeros dentro de la institución marcará el prestigio que se construye paulatinamente.

Los resultados de las investigaciones que se realicen a nuestros principales clientes permitirán encontrar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a la que el centro cultural se está enfrentando, estos datos serán las bases para la implementación de nuevas estrategias y el constante monitoreo en áreas que pueden presentar ciertas debilidades.

1.2.5.2 Eficiencia

La eficiencia hace referencia al adecuado aprovechamiento de los recursos que la empresa posee, se puede definir que dentro del Centro Ecuatoriano de Español la infraestructura, la metodología, el recurso humano, la tecnología con la que cuenta, favorecerá en la eficiencia al explotar cada uno de ellos al máximo, es decir, al contar con aulas bien equipadas es necesario que los materiales que se disponen sirvan para aumentar la satisfacción de los estudiantes, una metodología que abarque tanto componentes lingüísticos, históricos y culturales dará una ventaja competitiva en la enseñanza de lenguas y se aprovechará para mantener al instituto bien posicionado dentro del mercado.

El recurso humano capacitado y motivado, con quienes se maneje un sistema de evaluación en base al desempeño, pondrá a disposición lo mejor de sus capacidades beneficiándose tanto clientes internos como proveedores y estudiantes. Dos parámetros necesarios de destacar dentro del recurso humano son: el nivel de ausentismo, y el de rotación de personal que nos ayudan haber cuan eficiente son las personas que colaboran dentro de la empresa.

La tecnología brinda varias alternativas para su utilización, con un adecuado ERP (Enterprise Resource Planning) que integra todos los procesos de la organización y de donde se obtiene los datos

necesarios para evaluaciones en programas de CRM, Calidad Total, Marketing, entre otros.

Descubrir los diferentes beneficios que podemos obtener de los recursos que contamos permitirá que el centro cultural evite incurrir en gastos innecesarios, pues con un adecuado plan que incluya un monitoreo y evaluación constante, se podrá detectar que tan eficiente es la empresa, con respecto a los costos que desembolsa en relación a las otras empresas líderes en el mercado.

El beneficio y ventajas que se obtiene de recursos de alta calidad provocan un incremento en el costo, pero si sabemos usarlo de manera adecuado y si tendrá una vida útil mucho más productiva no hay duda que esa inversión será un gran aporte para determinar la eficiencia dentro de la organización.

1.2.5.3 Viabilidad Financiera

Viabilidad Financiera es la capacidad de una organización de obtener los fondos necesarios para satisfacer sus requisitos funcionales a corto, mediano y largo plazo.²⁵

Para determinar la viabilidad financiera del Spanish Ecuadorian Center se elaborará antes de la puesta en marcha los respectivos presupuestos en base a la demanda que se obtendrá del estudio de mercado, de ahí que las estrategias de financiamiento y de manejo

²⁵ Ibídem

de efectivo deben ir de acorde a las actividades que se ejecuten durante cada periodo.

Para financiar cualquier tipo de adquisición ya sea de infraestructura, tecnología u otros implementos, se realizará un plan de financiamiento para elegir la mejor alternativa y las acciones que se deben tomar para lograr efectuar los pagos de manera puntual.

Al finalizar cada año se evaluará nuevas fuentes de ingresos con la prestación de más servicios a los estudiantes extranjeros como alojamiento en una residencia estudiantil perteneciente a la empresa u ofreciendo espacios que los clientes soliciten en transcurso de la vida del centro.

Se establecerán políticas financieras dentro de la planificación estratégica, para generar fondos de manera interna, tener presupuestos flexibles pero que a la vez razonables y sostenibles en el entorno que el centro cultural se encuentra brindando sus servicios.

Dentro de las metas financieras del instituto cultural y de enseñanza de español está el contar con excedentes económicos para apoyar proyectos de voluntariado social donde los estudiantes puedan participar y conocer de cerca la realidad del Ecuador.

1.2.6 MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL

La motivación organizacional constituye los aspectos y características distintivas que en su conjunto define a la organización, es la fuerza que la empresa requiere para saber qué rumbo va a tomar.

1.2.6.1 Historia

El inicio del centro cultural y de enseñanza de español en Cayambe, marcará una serie de acontecimientos importantes que influenciará en la motivación de la organización.

La planificación de las actividades de promoción y el manejo sobre cómo se llevará el plan de negocios previo a la apertura de la institución, permitirá que quiénes integren esta empresa sepan el camino que deben tomar para ir marcando los eventos que serán parte de una historia que motivará durante las diferentes etapas de desarrollo de la organización.

1.2.6.2 Misión:

Brindar un espacio de intercambio cultural y de enseñanza del idioma español a personas extranjeras mediante un servicio de calidad contribuyendo de esta manera con la preservación y valoración de la cultura ecuatoriana y del idioma español.

1.2.3.3 Visión:

Ser una institución reconocida internacionalmente por la calidad de programas, servicios lingüísticos y culturales que permitirán mantener convenios con colegios y universidades de gran prestigio en el exterior.

1.2.5.4 Cultura Organizacional

La cultura organizacional enfocada en el cliente permitirá dar la mayor atención al motivo de existencia de la institución que son los estudiantes extranjeros, esto se conseguirá gracias a la selección de personal que cumpla con un alto porcentaje de valores propios de la empresa, la capacitación y la socialización de las actividades, servicios, símbolos que se manejan en el Ecuadorian Spanish Center harán que todos los miembros del centro cultural sigan un mismo esquema.

La existencia de un reglamento interno permitirá especificar aspectos de horarios de trabajo, responsabilidades asignadas a cada colaborador, y el uso de las instalaciones, equipo, tecnología, entre otros aspectos.

Parte fundamental son los valores tanto morales como los corporativos que se manejarán en la institución son: Dignidad,

Respeto, Responsabilidad, Trabajo en Equipo, Calidad y Liderazgo.
(VER ANEXO 2)

1.2.5.5 Incentivos y Recompensas

El centro cultural y de enseñanza de español elaborará un programa de incentivos y recompensas para motivar a los colaboradores a cumplir las tareas asignadas y el logro de objetivos.

Los incentivos que se promoverán serán monetarios y no monetarios para de esta manera impulsar no solo el aspecto económico sino también su desarrollo personal, académico y profesional.

Las recompensas se enfocarán en la superación de metas establecidas bajo circunstancias normales que afecten directamente en resultados positivos para la empresa, como: conseguir la fidelización de clientes, soluciones creativas que permiten la optimización de recursos, entre otras cosas.

1.2.6 ÁREA ADMINISTRATIVA

El área administrativa en cualquier empresa, ya sea esta comercial, industrial o de servicios da soporte a las demás áreas técnicas, lo cual lo convierten en un órgano fundamental para el cumplimiento de los objetivos

organizacionales. Estos objetivos involucran a estrategias y metas seleccionadas. La administración como concepto, busca el logro de metas a través de las personas, mediante técnicas que se manejan dentro de una organización.

El centro cultural tendrá como pilares fundamentales la planeación, la organización, la ejecución, la dirección y el control en las estrategias y actividades involucradas en el proceso de enseñanza, para de ésta manera realizar un feedback y corregir errores.²⁶

1.2.6.4 Planeación

Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, esto planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa.

"La Planificación Estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo" (SALLENAVE, 1991:60).

La planeación comprende básicamente el programa de acción normativo, metas, objetivos, planes de operación, presupuestos financieros y ejecución de operaciones. El centro cultural enfocará todas sus actividades hacia el ordenamiento lógico y sistemático en

²⁶ Cfr. FRED, D (2007) *Conceptos de Administración Estratégica*. Prentice Hall

cada una de las etapas mencionadas anteriormente, pues esto se convertirá en una ventaja estratégica a corto y mediano plazo

1.2.6.5 Organización

El concepto de organización nace de la necesidad de ordenar las cosas y ponerlas en su lugar. Las empresas actualmente realizan una planeación sin un orden en las actividades y recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos. Se debe establecer siempre una estructura adecuada, una asignación de responsabilidades específicas y una autoridad formal asignada a cada puesto.

Dentro del esquema de un centro cultural, se debe tener en cuenta tres partes esenciales que nunca deben faltar: la primera, objetivos verificables, la segunda, ideas claras de los deberes o actividades que cada trabajador vaya a tener, ya sea este un profesor o un ayudante de cátedra; y por último una autoridad que guíe o funcione de lazo estratégico para cumplir con cada objetivo y meta planteada.

1.2.6.6 Ejecución

La ejecución de la estrategia es más importante que la estrategia en sí. Puedes tener la estrategia perfecta, pero si no tienes la habilidad para ejecutarla, no importa lo buena que sea, fracasará.

Pero esto tampoco quiere decir que no se necesite una estrategia. Claramente, la mala ejecución da lugar a múltiples fracasos, y los fracasos destruyen la esperanza en una organización. La etapa de ejecución comprende poner en marcha las estrategias planeadas y organizadas por los actores organizacionales con el fin de llevar a cabo el proceso de planeación estratégica del centro cultural.

1.2.6.7 Dirección

La etapa de dirección comprende una parte esencial dentro del concepto de administración, ya que desde este punto, la subordinación y el ordenamiento se aplican a todos los elementos de la propuesta estratégica dentro de la planeación.

La dirección perfecciona a todas las actividades puestas en ejecución, porque además de complementarse mutuamente, todas las técnicas establecidas dentro del plan darán resultados positivos dentro de la mecánica administrativa.

Para realizar una buena dirección dentro del Ecuadorian Spanish Center, el liderazgo será fundamental en la puesta en marcha del proceso, ya que a partir de éste se podrán tomar decisiones acertadas acerca del cumplimiento y corrección de logros en objetivos y metas.

1.2.6.8 Control

Controlar es sinónimo de medir. La medición de desempeño se realiza mediante la comparación de objetivos y metas fijados y se toman todas las medidas necesarias para realizar correcciones.

El control tienen que hacérselo a nivel estratégico, a nivel táctico y operativo, es decir, toda la organización tiene que ser evaluada; para esto el centro cultural puede ayudarse mediante un control de gestión, auditorías externas e internas y una verificación periódica de las diferentes áreas funcionales de la organización.

1.2.7 ÁREA DE MARKETING

En ésta parte, se incluye el diseño de la mezcla de marketing que es la combinación de numerosos aspectos de los siguientes cinco elementos: plaza, producto, precio, promoción y publicidad

1.2.13.1 Plaza

En las empresas, generalmente los ejecutivos consideran a la plaza o distribución, a la acción de poner los bienes y servicios en la cantidad y en el lugar adecuado cuando el consumidor los desee.

La plaza involucra canales de distribución específicos con tipos de marketing y persuasión directos o indirectos. Para un tipo de empresas de prestación de servicios como un centro de enseñanza de un idioma, la logística o distribución de planta interna se basa principalmente en la manera de transportar un mensaje o conocimiento de calidad, eficacia y eficiencia en cada una de las actividades que se realizan dentro del establecimiento.

1.2.13.2 Producto

El producto es la oferta de una empresa para satisfacer necesidades. La idea de “producto” como satisfacción o beneficio potencial del cliente es muy importante.

“Producto: cualquier bien, servicio, idea, persona, lugar, organización o institución que se ofrezca en un mercado para su adquisición, uso o consumo y que satisfaga una necesidad”. (Jerome, 1999: 243).

En el caso de un centro cultural y de enseñanza del español, el “producto” es un servicio que se brinda a los consumidores. En este caso las personas extranjeras se beneficiarán del aprendizaje de un idioma e intercambio cultural y pagarán por aquello.

Dentro del “servicio” como tal, hay que tener en cuenta la diferenciación que va a tener con respecto a la competencia, la marca, el slogan y su presentación ante las personas interesadas en adquirir conocimientos del idioma español.

1.2.13.3 Precio

Se puede definir al precio de un bien o servicio como el monto de dinero que debe ser dado a cambio del bien o servicio. Otra definición de precio nos dice que el precio es monto de dinero asignado a un producto o servicio, o la suma de los valores que los compradores intercambian por los beneficios de tener o usar un producto o servicio.²⁷

El precio debe regirse a parámetros establecidos por el mercado, es decir, la guerra de precios sirve como termómetro estructural para los costos que se involucran en cierto servicio y a partir de allí, se puede establecer un margen de ventas acorde a las necesidades del mercado.

Existen varias estrategias para fijar precios, para ello un centro cultural debe inclinarse por la opción que minimice sus costos y maximice sus utilidades.

²⁷ ECOLINK. [<http://www.econlink.com.ar/definicion/precio.shtml>]. *Precio*

1.2.13.4 Promoción

“La promoción consiste en comunicar información entre el vendedor y el comprador potencial u otros miembros del canal para que influyan en las actitudes y en el comportamiento” (Jerome, 1999: 382).

La promoción sin importar a quién va dirigida, es un intento de influir, a través de estrategias de publicidad, venta personal, promoción de ventas y relaciones públicas; cada forma tiene características definidas que determina la función que pueden presentar en un programa de promoción.

En empresas que brindan servicios, como un centro cultural, existen actividades específicas por área, en las cuales las personas encargadas de marketing son las responsables de informar a los clientes acerca del servicio en disponibilidad, con una distribución adecuada y a un precio correcto.

1.2.13.5 Publicidad

La publicidad implica a cualquier medio de comunicación con el objetivo de difundir información acerca de algo específico, como el lanzamiento de un nuevo producto o servicio. Existen diferentes maneras de realizar publicidad en nuestro medio; estas pueden ser

auditivas y visuales, todo depende de la magnitud y del alcance del mensaje a mostrar.

Para una empresa de servicios en la enseñanza en idiomas, lo más recomendable es contar con herramientas informáticas y globales; como son el internet y las páginas web, por las cuales personas de todo el mundo podrán ponerse en contacto con el establecimiento en corto tiempo.

1.2.14 ÁREA DE PRODUCCIÓN

El área de producción es la encargada de la transformación de los insumos de una empresa en un producto que será ofertado en el mercado.

En las compañías que tienen como misión la prestación de servicios esta área se denomina de operaciones y es la encargada de las actividades directas que se realizan para satisfacer la demanda de los clientes.

En el Ecuadorian Spanish Center el área de operaciones corresponde a las clases de español, eventos culturales y salidas turísticas con enfoques educativos, como se planifique y se lleve a cabo cada una de estas acciones, los estudiantes extranjeros que son los clientes de la empresa, darán un juicio de satisfacción de sus necesidades o no.

Las operaciones del centro cultural se reforzarán con respecto a la teoría de sistemas, calidad y seis sigma.

1.2.14.1 Teoría de Sistemas

La teoría general de los sistemas afirma que las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente en término de sus elementos separados. La comprensión de los sistemas sólo ocurre cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes.²⁸

La teoría de sistemas aplicado a la administración de empresas mira a la organización como un sistema de partes interdependientes que necesitan unas de otras para el alcance de objetivos.

Dentro de una institución educativa el tomar todos los componentes de la organización como algo macro permite medir como va avanzando la empresa en su conjunto con el aporte individual de sus colaboradores y miembros.

La enseñanza del español en sí misma no representa a toda la institución ya que los eventos culturales, salidas turísticas forman parte del proceso de aprendizaje y de intercambio cultural, por ende si existe una falencia en alguno de estos aspectos el sistema empresa en sí no estará marchando adecuadamente.

²⁸ WIKIPEDIA[<http://www.monografias.com/trabajos14/teoria-sistemas/teoria-sistemas.shtml>]. *Teoría general de Sistemas*

1.2.14.2 Calidad

Definida ya anteriormente como parte de los valores de la institución, hace referencia a la satisfacción de necesidades y requerimientos del cliente, se presenta también como parte vital del todo el sistema empresa.

En un mundo globalizado donde la competencia trata de ser eficiente y brindar servicios de calidad, tendencias administrativas como la calidad total y mejoramiento continuo, han tomado un espacio representativo que ha conducido a muchas organizaciones al éxito, dejar de lado este aspecto tan relevante podría ocasionar la extinción de la empresa.

Un centro cultural y de enseñanza de español al ser una empresa de servicios educativos, es una ventana para aplicar los parámetros de calidad total dentro de los procesos de la organización, tanto al manejarse con estándares en tiempos, metodologías y salidas turísticas.

1.2.14.3 Seis Sigma

El seis sigma es una metodología de *mejora de procesos*, centrada en la reducción de la variabilidad de los mismos, consiguiendo reducir o eliminar los **defectos** o fallas en la entrega de un producto o servicio al cliente. La meta de 6 Sigma es llegar al 99.999966% de eficiencia.²⁹

Si el seis sigma pretende hacer de la empresa una organización de alta calidad y motiva tanto a trabajadores, accionistas, proveedores a ser parte de un proceso que busca tener menos errores cada día.

El seis sigma aplicado a un centro educativo se ve representado en la implementación de las normas ISO, las cuales garantizan la calidad de los procesos y servicios con lo que la empresa está vinculada. Existe una variedad de Normas ISO, pero las que se aplicarían a un institución educativa son las normas ISO 9001,

La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008.³⁰

²⁹ WIKIPEDIA[http://es.wikipedia.org/wiki/Seis_Sigma]. *Seis sigma*

³⁰ *Ibíd*em

Gracias a certificaciones de este tipo las organizaciones mejoran notablemente sus procesos y sus clientes pueden percibir estos cambios positivos, buscando fidelizar al cliente por medio de una mejora permanente.

1.2.15 FINANZAS

“La función de las finanzas se enfoca en la toma de tres decisiones importantes: inversión, financiamiento y dividendos”. (FRED R.D, 2008:141)

El capital clave importante para ejecutar el plan estratégico debe ser analizado cuidadosamente al momento de la asignación al proyecto porque tan efectivo como sea manejado el capital, las fuentes que permitirán disponer de un recurso económico capaz de soportar las actividades de la empresa debe buscarse en base al análisis de indicadores que ayuden a elegir la mejor alternativa para estructurar el capital de la empresa, finalmente la decisión de los dividendos está ligado a los fondos que se entrega a los accionistas y que dependerá de los ingresos que genere el ejercicio económico de la empresa.

El Ecuadorian Spanish Center de acuerdo al estudio financiero contará con un capital inicial proveniente de los accionistas, este valor será representativo, sin embargo, debe buscar otras fuentes de financiamiento para ejecutar su plan estratégico, estas decisiones se tomarán en base al estudio que más adelante se efectuará.

1.2.15.1 Contabilidad

“La contabilidad se evidencia a través de la anotación de las transacciones económicas efectuadas por un ente mercantil a partir de los documentos que se generen o expiden”. (ZAPATA.P, 2002:13)

Para una institución educativa la contabilidad permitirá contar con los datos necesarios para la toma de decisiones, en cuanto a los servicios que se están brindando. Es necesario contar con una contadora y una auxiliar de contabilidad quienes generarán los estados contables o Estados Financieros, donde se evidencia la situación económica y financiera de la empresa.

1.2.15.2 Auditoría

La auditoría permite verificar los datos y valores que la contabilidad proporciona acerca de la empresa, esto evita un errado manejo de cuentas y una inadecuada manipulación de los recursos.

El centro cultural y de enseñanza de español auditará sus balances anualmente para constatar que las partidas contables se hayan manejado adecuadamente, estos resultados serán decisivos para la planificación anual de programas y planes propios de la organización.

1.2.15.3 Contraloría

Es el área financiera encargada de custodiar el capital de la empresa, conjuntamente toma decisiones en base a los datos obtenidos de la contabilidad y de los estados financieros debidamente auditados.

En el centro cultural esta función debe ser delegada al director financiero de la institución, quién planeará y controlará las operaciones de la organización para que los recursos financieros sean aprovechados eficientemente. El tema de impuestos y lo referente a la protección de los activos es también parte de las funciones del área de contraloría que debe estar monitoreado tanto por el director de la institución como por los accionistas que pedirán un reporte de las acciones emprendidas en este campo.

1.2.16 RESPONSABILIDAD SOCIAL

La responsabilidad social es la obligación de la dirección de impulsar, proteger y promover tanto los intereses de la organización como el bienestar de la sociedad en su conjunto.³¹

Partiendo del concepto anterior, se destaca que en el Ecuadorian Spanish Center, tendrá un rol importante tanto dentro de su organización como fuera, con una cultura organizacional basada en principios de equidad y respeto los integrantes que conforman el centro educativo serán parte esencial del

³¹ CERTO S.(1996) Dirección Estratégica. Irwin. Pg. 21

bienestar de la sociedad por medio de acciones de voluntariado en varios campos:

- **Proyectos de Bienestar Social:** Dentro de los programas enfocados en el bienestar social están un sin número de espacios y actividades dentro del ámbito educativo (refuerzo escolar, clases de inglés, asistencia en centros educativos), logístico (alimentación a refugios para indigentes, construcción de viviendas), de salud (asistencia en centros médicos, campañas de salud, apoyo a personas con discapacidad) teniendo como destinatarios a niños, adolescentes y adultos de la tercera edad en situación de riesgo.
- **Proyectos de Conservación del Medio Ambiente:** En cuanto al cuidado y conservación del medio ambiente, los estudiantes de español en los diferentes institutos tienen la oportunidad de trabajar en programas de desarrollo agroecológico, apoyo en reservas, bosques protectores, educación en la conservación y preservación del medio ambiente.

1.2.17 PROCESO COMPETITIVO

El proceso competitivo hace referencia a los pasos que se deben llevar a cabo para alcanzar ventajas competitivas dentro de la institución educativa, basándose en el análisis de los competidores de esta industria

Como Señala Fred R. David: los programas de inteligencia competitiva es una clave para el éxito de la empresa.

Mientras más información disponga la institución, acerca de sus competidores mayores son las ventajas que tiene para elaborar estrategias acertadas que pretende de manera ética e inteligente, dar excelentes alternativas a problemas cotidianos, en cuestión metodológica, eventos culturales y salidas turísticas.

1.2.18 PROCESO RIESGO

La ocurrencia de un evento no deseado que afectará negativamente a la empresa se denomina riesgo, el proceso sistemático para manejar los riesgos inherentes a la actividad de la empresa se ha denominado proceso riesgo y trata de identificar los posibles riesgos para dar soluciones a tiempo frente a posibles ocurrencias.

Al identificar la existencia de riesgos se debe elaborar medidas de prevención y de corrección de acuerdo al caso, que deben ser controladas y monitoreadas hasta solucionar el problema, es importante dar una valoración del impacto que puede causar o que ha causado dentro de la institución educativa lo que permitirá proyectarnos en los futuros programas de mejor manera.

Las salidas turísticas organizadas pueden verse afectadas por condiciones ambientales inesperadas como una variación drástica de clima, la

conurrencia a zonas rojas denominadas así por lo peligroso que representa para personas extranjeras visitar estos lugares (robos, asaltos, agresiones, etc.); estos riesgos y más deben estar identificados en el respectivo programa del proceso riesgo, pues de una u otra manera tendrá una repercusión ya sea económica o no.

1.2.19 PROCESO CIBERNÉTICO

El proceso cibernético se encarga del manejo de la información por medio de herramientas como la informática, robótica, mecatrónica.

Al ser estas herramientas de gran ayuda para la empresa en el posicionamiento del mercado y fidelización del cliente, es importante destacar que un centro cultural debe contar dentro de sus recursos material electrónico que contribuya al proceso de aprendizaje y de intercambio cultural.

Partiendo de la premisa que el proceso cibernético se encarga de la comunicación y sus componentes dentro de un sistema, podemos hablar del software VISUAL LINK SPANISH, que brinda aplicaciones novedosas para mejorar el proceso de aprendizaje del español.

La futura adquisición de software para el centro cultural y de enseñanza de español se analizará de acuerdo a las ventajas que brinden para el estudiante la utilización de cada uno de estos paquetes electrónicos.

Las redes informática que existirán en el Ecuadorian Spanish Center tanto en el laboratorio como en la parte administrativa deben ser suministradas por personas serias y capaces en esta área; haciendo de estos servicios herramientas que faciliten el proceso de aprendizaje y los requerimientos de los estudiantes.

La página web que creará la institución debe ser lo suficientemente atractiva y contener la información y servicios que los clientes deseen para poder hacer una buena promoción y así viabilizar la atención al cliente.

1.2.20 INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

Muchas empresas en la actualidad no cuentan con I&D y muchas otras dependen de las actividades exitosas de I&D para su supervivencia.

“Las organizaciones invierten en I&D porque creen que tal inversión las conducirá hacia un producto o servicio superiores, los que les dará ventajas competitivas” (FRED R.D, 2008:148).

Las empresas mejores administradas son las que tienen confianza y colaboran mutuamente con I&D, es por ésta razón que se busca dejar a un lado el aislamiento entre departamentos y se promueve la unión de los mismos. En el caso del centro cultural, el área de I&D estará representado coordinado por un grupo de personas capaces de adquirir nuevos conocimientos en base a las

capacitaciones e información en estrategias y pedagogía aplicada la enseñanza del español.

Tabla No 5. MATRIZ FODAIO DEL ECUADORIAN SPANISH CENTER

<div> <div>INTERNALIDADES SISTEMA EMPRESA</div> <div>EXTERNALIDADES STAKE HOLDER</div> </div>		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		F1 Capacidad de la Organización	D1 Área Administrativa
		Colaboradores profesionales y capacitados en el área de educación y turismo.	Desvinculación de ciertos miembros en la planificación estratégica.
		F2 Motivación Organizacional	D2 Desempeño de la Organización
		Actividades de identidad organizacional.	Ineficiencia en el manejo de recursos.
		Valores éticos y corporativos.	Dificultad en el acceso a créditos de financiamiento.
		F3 Área de Producción	D3 Proceso Competitivo
		Visión sistemática de la organización.	Barreras de entrada a la industria.
		F4 Área de Marketing	D4 Competitividad centrada en ciertas áreas.
		Vínculos con organizaciones internacionales	Proceso Riesgo
		Personal especializado en Marketing.	Salidas Turísticas afectadas por cambios climáticos constantes.
		F5 Responsabilidad Social	D5 Investigación, Desarrollo e Innovación
		Acuerdos establecidos con grupos de Ayuda Social	Consumidores selectivos.
		F6 Área Administrativa	Retorno de inversión a largo plazo.
		Presencia de Planeación Estratégica.	
		Evaluación constante al plan estratégico.	
		ESTRATEGIAS FORTALEZAS OPORTUNIDADES (EFO)	ESTRATEGIAS DEBILIDADES OPORTUNIDADES (DO)
O1	Socio-Cultural		
	Ecuador es un país megadiverso con relación a su extensión.	EFO 1	EDO 1
	Fiestas populares de Cayambe un espacio cultural.	Fidelizar al grupo de interés por medio de un servicio de educación de calidad y las ventajas que ofrece Ecuador como destino turístico.	Aprovechar Internet para promocionar la institución en redes sociales, anuncios,páginas webs, y conocer las opiniones de los involucrados.
O2	Político	F1,O1	D1,O4,O5
	Creación de PLANDETUR 2020.		
	Incremento de recursos para el Turismo.	EFO 2	
O3	Económico	Establecer vínculos con el gobierno para promocionar a la institución en en los proyectos turísticos que se están impulsando.	EDO 2
	Proyectos de Turismo comunitario en Pichincha.	F4,O2,O3,O5	Ampliar las ventajas competitivas en todas las áreas de la organización, elaborar un análisis A,B,C para hacer mas eficiente la empresa.
O4	Tecnológico		D1,D2,D3,O5
	Internet permite establecer contactos con extranjeros.	EFO 3	
	Promoción y difusión de la Institución Educativa por medio de Internet.	Posicionar al Ecuadorian Spanish Center en el mercado educativo como una institución seria y responsable con sus clientes gracias al manejo de valores, normas y estándares de calidad.	
	Uso de tecnología de punta para reducir costos e incrementar la productividad.	F1,F2,F3,F6,O4,O5	EDO 3
O5	Involucrados y Partes Interesadas		Tomar datos y estudios de proyectos turísticos existentes para determinar riesgos, investigaciones, desarrollo e innovaciones que serán de gran ayuda en la planificación estratégica.
	Incremento de Turistas extranjeros en el Ecuador.		D2,D3,D4,D5,O2,O3,O4
O6	Ecología	EFO 4	
	El turismo es un espacio para promover la ecología.	Ofrecer variedad de proyectos de desarrollo comunitario para brindar espacios de intercambio cultural y sensibilización con la sociedad.	
	Alto porcentaje de estudiantes extranjeros interesados en proyectos ecológicos.	F3,F5,O6	
	AMENAZAS	ESTRATEGIAS FORTALEZAS AMENAZAS (EFA)	ESTRATEGIAS DEBILIDADES AMENAZAS (EDA)
A1	Socio-Cultural		
	Niveles de educación básico en pobladores de Cayambe.	EFA 1	
	Escasa capacitación turística en Cayambe.	Fortalecer la cultura organizacional de la empresa para crear un sentido de pertenencia con los colaboradores.	EDA 1
A2	Demográfico	F1,A1	Apoyar a proyectos de desarrollo comunitario enfocados en la educación en el Cantón Cayambe.
	Estacionalidad de ingreso de extranjeros al Ecuador		D2,A1,A4
	Extranjeros prefieren destinos seguros.	Efectuar el plan estratégico tomando en cuenta la estacionalidad e incluir dentro de las operaciones de la empresa.	
A3	Económico	EFA 2	
	Falta de liquidez para el sector productivo.	F3,F6,A2	Aprovechar la estacionalidad para incrementar las ventas y la liquidez de la empresa.
A4	El Cambio		EDA 2
	Proceso de cambio tardío en cantones pequeños.	F2,F6,A1,A4	D2,A3
	Carencia de entidades que promuevan cambios positivos.	EFA 3	
A5	Nuevas Tendencias Administrativas		
	Altos costos de implementación de tendencias administrativas.	Consolidar vínculos comerciales con organizaciones internacionales para reducir la ineficiencia en el uso de recursos.	EDA 3
		F4,F6,A5	D5,A4,A5
A6	Entorno Bioético		
	Desconocimiento de la Bioética por parte de los empresarios.	EFA 5	
	Poca importancia de este aspecto en la ejecución de proyectos.	F5,F6,A6	

MÉTODOS DE ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL E INTERCAMBIO CULTURAL EN EL ECUADOR

2.1 Marco de Referencia

2.1.3 MÉTODOS DE ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL

Múltiples son los métodos de enseñanza del español que se usa en la actualidad y los cuales se han ido adaptando de acuerdo a la realidad de los estudiantes. Por ejemplo la edad, el interés de estudio (negocios, cultura, arte, salud, etc.) trazan el sendero por el cual la enseñanza se dirige. Las escuelas de español que se encuentran a la vanguardia enfatizan más en las estrategias de enseñanza pues es lo que les ha llevado al éxito.

Las estrategias son procedimientos que se usan al hablar, pensar, etc., que sirven para alcanzar un objetivo. En el aprendizaje de idiomas, las estrategias de aprendizaje y las estrategias comunicativas son los procesos conscientes o inconscientes que utilizan los aprendices para aprender y usar una lengua.³²

³² PLATT, R. (2007) Diccionario de Lingüística aplicada y enseñanza de lenguas [<http://estrategias-bru.blogspot.com/>]

Sin embargo cuando una persona esta iniciándose en el aprendizaje de una lengua extranjera debe acoger determinadas pautas para potenciar el proceso de adopción de una nueva lengua.

Varios son los métodos y enfoques de enseñanza de idiomas que se ha utilizado a través de los años entre ellos tenemos: Método Gramática-Traducción. Método Directo, Método Audiolingüístico, método de Enseñanza comunicativa de la lengua, Respuesta Física Total, entre otros.

Los supuestos de cada uno de estos métodos divergen uno del otro, pero una adecuada enseñanza moderna ha determinado la importancia de cada uno de estos métodos y por eso no excluye a uno u otro sino que de acuerdo a un programa educativo aplica en diversos niveles de aprendizaje aportes de los diferentes filosofías de pensamiento en la enseñanza de idiomas como segunda lengua.

El tipo de aprendizaje que adopte determinada institución, permite al estudiante y maestro ser parte de un sin número de eventos que contribuirán al proceso de enseñanza, como actividades enfocadas a la lectura, dialogo, gramática, escritura.

Rol de estudiante

El papel del estudiante en el proceso de aprendizaje es vital, por medio de una evaluación se podrá identificar el grupo de alumnos a los que se aplicará determinada estrategia, el nivel de conocimiento de la lengua, grado de instrucción, interés de estudio son factores determinantes en el diseño del programa que usará en la enseñanza del.³³

Rol del profesor

La función del profesor se relaciona estrechamente en el proceso educativo, dependiendo del rol como: guía, director, consejero, modelo, frente al alumno permitirá que el estudiante desarrolle o limite sus potencialidades, esto lo define el método adoptado por dentro del programa de estudios, pues inicialmente el profesor cumple un papel indispensable, mientras que en niveles superiores se convierte en un guía que motiva y da las pautas para que los estudiantes sean quienes se involucren directamente en su aprendizaje.

³³ Cfr. RICHARDS J (2003) Enfoques y métodos en la enseñanza de idiomas

Rol del material didáctico

El material de enseñanza está determinado tanto por el alumno como por el profesor pues de acuerdo a la metodología adoptada se usará recursos que permitan ampliar los conocimientos y destrezas en el aprendizaje del español.

El principal rol de los materiales es contribuir para alcanzar el objetivo principal de enseñanza, por lo tanto en cada nivel existirá diversos recursos enfocados en potenciar las destrezas de hablar, escuchar, leer y escribir.

2.1.3.1 La Lengua Española en el Ecuador y en el Mundo

Antes de nombrar los métodos de enseñanza de idiomas, es importante efectuar una breve descripción del español como lengua.

El origen del español tiene su raíz del latín, es posible ver qué través del tiempo fue fortaleciéndose como lengua, finalmente se adoptó la palabra castellano para referirse al español, debido al lugar donde floreció este nuevo idioma, que es un poblado de España llamado Castilla.

En la actualidad el español es uno de los principales idiomas en el mundo, un alto porcentaje de personas lo hablan ya sea como lengua materna o como segunda lengua.

De acuerdo con el *Atlas de la Lengua Española en el Mundo*, el número de hablantes nativos de español es de 399 millones.

«Si a esta cifra sumamos los hablantes con competencia limitada extranjeros residentes, hablantes de español como segunda lengua y los aprendices de español como lengua extranjera, el cómputo total alcanza los 438 millones de hablantes»,³⁴

Según datos estadísticos que se encuentran disponibles en la red, se asegura que el español es el tercer idioma más hablado en el mundo.

"El **español** es hoy la **tercera lengua** más hablada del mundo, después del chino y el inglés", según señala un estudio realizado por la **Fundación Telefónica** cuyo objetivo es cuantificar el impacto del idioma español en las economías de los países de habla hispana y la repercusión mundial de la lengua como un activo tanto en Hispanoamérica como en el mundo.³⁵

Alrededor de los diferentes continentes tenemos que son veinte y siete los países que han adoptado al español o castellano con lengua oficial, a continuación se muestran la lista de estos países:

³⁴ MORENO, F. (2008). [<http://verbiclar.nireblog.com/post/2008/11/03/el-espaol-es-la-tercera-lengua-mas-hablada-del-mundo>] (2009)

³⁵ NOTICIASCASCADÍA (2008). [<http://www.noticiascadadia.com/noticia/15658-el-espanol-es-hoy-la-tercera-lengua-mas-hablada-del-mundo/>]

Tabla N°6**ESPAÑOL O CASTELLANO COMO ESTATUS OFICIAL**

África (5): Canarias (ESP) Ceuta (ESP) Cocobeach (Gabón/Guinea Ecuatorial)*** Guinea Ecuatorial* Melilla (ESP)	América (20): Argentina Belice Bolivia* Chile Colombia Costa Rica Cuba Ecuador El Salvador Guatemala Honduras México**** Nicaragua Panamá Paraguay* Perú* Puerto Rico* Venezuela República Dominicana Uruguay	Europa (1): España Oceanía (1): Isla de Pascua (CHI)
		Asia (0): En Filipinas fue oficial hasta 1973; en la actualidad la constitución promueve su promoción de forma voluntaria.

Fuente: Wikipedia³⁶**Elaborado:** Andrea Aguirre

El español en el Ecuador muestra sus inicios en la colonización, donde el pueblo indígena se vio obligado a asumir el idioma que los colonizadores españoles impusieron.

³⁶ WIKIPEDIA. (2008). [http://es.wikipedia.org/wiki/Idioma_esp%C3%B1ol]. *Idioma Español*

Debido a la existencia de diversas etnias que tenían su propio idioma, en el momento de la conquista ocurrió sucesos importantes, adaptar palabras y expresiones de las lenguas nativas al idioma invasor, es decir, el castellano que se habla en el Ecuador no es completamente similar al idioma que trajeron los españoles al momento de la conquista, sino que se ha ido transformando con el paso del tiempo y por la influencia de fenómenos lingüísticos, sociológicos, culturales, antropológicos, entre otros.

En el presente, la realidad sociolingüística ecuatoriana está marcada, por aspectos socioculturales, la gente urbana se distingue de los habitantes indígenas y campesinos; personas con la base en la educación media y universitaria, obviamente, se diferencia de la que no la tiene. Estas realidades socioculturales y políticas han marcado diferencias lingüísticas entre los miembros de la comunidad hablante. Las regiones Costa, Sierra, Oriente e Insular, también presentan diferencias con respecto a cada una de las regiones.³⁷

El pasado histórico del castellano en el Ecuador encierra una riqueza cultural, que se halla inmersa en su gente, el estudio del idioma es un espacio para hacer un viaje cultural en el pueblo ecuatoriano.

Va en aumento el número de personas interesadas en aprender el español, pues esta lengua permite acceder a nuevos espacios como son: educación, arte, negocios, cultura, salud, etc. Gracias al manejo de este

³⁷ Cfr. AGUIRRE, F (2000).El español del Ecuador. Loja, Universidad Técnica Particular de Loja. Pg.13

idioma, las personas logran desenvolverse con éxito en estos campos de habla hispana.

Los centros culturales, institutos, escuelas y universidades que ofrecen la enseñanza del idioma español para extranjeros cada vez más incluyen en sus servicios espacios donde la enseñanza del idioma no se quede en teoría sino se pueda ver reflejada en la comunicación con hispanohablantes en diversos espacios donde el intercambio cultural apuntalará en el proceso de aprendizaje.

2.1.3.2 Método Gramática - Traducción

El método gramática traducción es uno de los métodos más antiguos, ya que se lo ha usado desde 1840, principalmente dentro de las organizaciones militares, para la lectura de libros en otros idiomas.

Este método pretende que el estudiante memorice un sin número de reglas y vocabulario y lo use mediante comparaciones de elementos con la lengua materna.

Para enseñar la gramática se lo realiza de forma deductiva, por medio de la presentación de las reglas gramaticales, usadas en ejemplos de traducción.³⁸

2.1.3.3 Método Directo

El método directo tiene su origen en el método natural, y basa sus supuestos en la fonética, es decir que es un método netamente lingüístico.

Para el uso del método directo el docente debe cumplir con los siguientes requisitos:³⁹

- La enseñanza debe hacerse exclusivamente en la lengua extranjera.
- La introducción de materia nueva debe llevarse a cabo de forma oral.
- El vocabulario ha de enseñarse por la demostración, la exposición de los propios objetos o de material gráfico que

³⁸ Cfr. RICHARDS, (2003). Enfoques y métodos en la enseñanza de idiomas. Pg.12

³⁹ ALCARAZ E (1996). *Enseñanza y Aprendizaje de las Lenguas Modernas. Ediciones Rialp. Pg.113*

lo representen. Para el vocabulario abstracto se debe recurrir a la asociación de ideas.

2.1.3.4 Método Audiolingüístico

Los contenidos de este método los integran las porciones de la lengua, y las cuatro destrezas lingüísticas. Las porciones de lengua extranjera deben ser presentadas y aprendidas primero, en su forma oral y después en su forma escrita. El aprendizaje se realiza por la reproducción exhaustiva de modelos llamados drills.⁴⁰

Este método tiene dos presupuestos importantes que son: de tipo lingüístico y de tipo psicológico, efectuando en el primero una comparación con la lengua materna y en el segundo presupuesto en base al conductismo donde se adopta el idioma en base a repetición de acciones que se convierten en hábitos.

2.1.3.5 Método de Enseñanza Comunicativa de la Lengua

Este método es uno de los más famosos métodos para la elaboración de programas de enseñanza de idiomas extranjeros.

El método Comunicativo pretende que los hablantes de la lengua extranjera puedan comunicarse con otras personas en situaciones concretas de la vida diaria.

⁴⁰ Ibídem

Sus principios son:⁴¹

- El principio de transferencia de información
- El principio de Información “Gap”
- El principio del Rompecabezas: Cada
- El principio de dependencia de una tarea
- El principio de corrección de contenidos

2.1.3.6 Respuesta Física Total

El método Respuesta Física Total fue difundido por James Asher (1982: 9-32) sostiene que la enseñanza de una segunda lengua basa su creencia en que la comprensión auditiva debe ser desarrollada en su totalidad antes de cualquier participación oral por parte de los estudiantes⁴²

Dentro de las características de este método están las siguientes:

- La comprensión y retención tiene mejores resultados por medio de los movimientos del cuerpo de los alumnos que están aprendiendo la segunda lengua.
- El sistema cenestésico-sensorial es usado por los profesores para desarrollar las habilidades en la segunda lengua

⁴¹ Ibídem

⁴² AREVALO, I (2003) Enseñanza del Castellano como Segunda Lengua, pg 44

- No obligar a los estudiantes a querer expresarse en la segunda lengua si aun no están listos, es importante primero internalizar el idioma y luego el habla surge por sí mismo.

2.1.4 INTERCAMBIO CULTURAL EN EL ECUADOR

El intercambio cultural es una oportunidad de enriquecimiento tanto para estudiantes extranjeros como para los grupos de ecuatorianos que se abren a vivir con personas de costumbres diferentes, expresar la cultura en palabras es una forma parca de querer describir lo que se vive en un determinado entorno, por lo cual el Ecuadorian Spanish Center dará una breve descripción de la cultura ecuatoriana y mencionará las actividades que permiten este intercambio cultural.

2.1.4.1 La Cultura Ecuatoriana

Se define como cultura al conjunto de todas las representaciones y expresiones de un grupo específico de personas. Dentro de este grupo se encuentran hábitos, prácticas, códigos, normas y reglas de la manera de ser, vestimenta, religión, rituales, reglas de comportamiento y creencias.

La cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones.⁴³

Ecuador es un país multiétnico y pluricultural ya que a pesar de ser pequeño en extensión, está conformado por una gran riqueza tanto cultural, como geográfica, pues debido a sus cuatro regiones naturales (Costa, Sierra, Oriente e Insular) las personas que han habitado estos lugares a través del tiempo adoptaron singulares costumbres, tradiciones y sin número de aspectos que ahora forman parte de la cultura ecuatoriana.

Al hablar de cultura ecuatoriana no se puede hacer referencia a un grupo específico de personas ya que la población se ubica sobre los 13 millones de habitantes, es un país conformado por de diversos grupos de mestizos, indígenas afroecuatorianos y un pequeño grupo de extranjeros.

Idiomas

El idioma que predomina en la población es el español con sus diversas variantes de acuerdo al lugar y a la clase económica de los hablantes, pues estos factores ejercen influencia en los diferentes dialectos usados

⁴³ UNESCO (1982). DECLARACIÓN EN MÉXICO
[portal.unesco.org/culture/es/files/35197/...sp.pdf/mexico_sp.pdf]

en cada región, un claro ejemplo es la incorporación de quichuismos al español en las regiones andinas de la sierra. De acuerdo al censo realizado por el INEC (2001): existe un inventario de trece lenguas nativas contabilizadas en las que se encuentran el quichua, shuar, achuar, secoya, entre otros.⁴⁴

Música - Fiestas Populares

La música ecuatoriana está ligada completamente al pasado histórico y a las tradicionales fiestas que se celebran a lo largo de todo el año.

Se destacan el albazo, san juanito, yaraví, bombas, pasillo, pasacalle, vals; como los ritmos más sobresalientes de la cultura ecuatoriana⁴⁵.

Diferentes son los motivos de las festividades como: fundación, religiosidad, cantonización, de la cosecha, fiestas indígenas, carnaval, entre otras.

La fundación de Quito, la Independencia de Guayaquil, la mama negra, Carnaval de Guaranda y Ambato, el Inti Raymi, el Corpus Christi, el Yamor son algunas de las celebraciones que convocan a los

⁴⁴ Cfr. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2010)
[http://es.wikipedia.org/wiki/Cultura_de_Ecuador#cite_note-censo2001-0]***La cultura de Ecuador.***

⁴⁵ *Ibíd*em

ecuatorianos a realizar un sin número de actividades como: las corridas de toros, comidas típicas, concursos de belleza, ferias artesanales, desfiles, comparsas y más actividades llenas de algarabía.

Religión

La religión que profesan la mayor parte de los ecuatorianos es la católica, sin embargo es importante mencionar la presencia de un grupo de iglesias como los evangélicos, pentecostales, testigos de Jehová, mormones, judíos, etc., que representan un grupo minoritario en constante crecimiento.⁴⁶

Literatura

La literatura ecuatoriana es un legado de gran valor que cuenta entre sus líneas, historias propias del país, ya que los escritores ecuatorianos han tenido una preferencia marcada para describir, relatar y elaborar ensayos en base a la cotidianidad de los habitantes de su país. Entre los autores de más renombre se encuentran:

⁴⁶ Cfr. Ibídem

Jorge Icaza, Juan Montalvo, José de la Cuadra, Joaquín Gallegos Lara, Pablo Palacio, Demetrio Aguilera Malta, Alfredo Pareja Diezcanseco, Adalberto Ortiz, Nelson Estupiñán Bass, Francisco Tobar García, Alfonso Rumazo González, Lupe Rumazo, Nela Martínez Espinosa, Alicia Yáñez Cossío, José Martínez Queirolo, Javier Vásconez, Miguel Donoso Pareja, Jorge Enrique Adoum, Carlos Carrión, Agustín Cueva, Eliécer Cárdenas, María Fernanda Espinosa, Fanny Carrión de Fierro, Edna Iturralde, etcétera.⁴⁷

Comida Ecuatoriana

La gastronomía del Ecuador es amplia gracias a la variedad de productos que nacen en sus cuatro regiones naturales y los cuáles constituyen los ingredientes importantes para la elaboración de una gama de platos típicos.

En la siguiente tabla se destacan las comidas más sobresalientes que se encuentran en cualquier parte del Ecuador, pero que tienen origen en determinada región:

⁴⁷ WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2010) [http://es.wikipedia.org/wiki/Cultura_de_Ecuador#cite_note-censo2001-0]*La cultura de Ecuador*

Tabla N°7**Comida Ecuatoriana por Regiones**

N°	REGIÓN	PLATO TÍPICO
1	Sierra	Cuy, Seco de Pollo, Mote Pillo, Humitas, Quimbolitos, Tamal, Seco de Chivo, Fritada, Yahuarlocro, Hornado, etc.
2	Costa	Pescado sudado, Ceviche, Encebollado, Sancocho, Caldo de Salchicha, patacón, bolón y empanadas de verde, muchines de yuca, etc.
3	Oriente	Mayto, Mayones, Sancocho de Vagre, Carnes guisadas de guanta, danta y carachamas, etc.
4	Galápagos	Ceviches de langosta y canchalagua, tablas marineras y un sin número de platos que incluyen mariscos y verde.

Fuente: Investigación Realizada**Elaborado:** Andrea C. Aguirre. C**2.1.4.2 La Cultura Ecuatoriana en la Actualidad**

Los aspectos culturales de los ecuatorianos, mencionados anteriormente, se encuentran aún vigentes, sin embargo es importante destacar que los habitantes del Ecuador a través de los años han ido dando importancia a la cultura proveniente de las raíces históricas; las cuáles por mucho tiempo han sido olvidadas, la inexistencia de una educación que inculque en los pobladores, el valor de los aspectos culturales como: las costumbres, tradiciones, idiomas, productos y más; ha permitido que la globalización entre con mucha fuerza en las grandes ciudades haciendo que los ciudadanos adopten con facilidad

nuevos estilos de vida provenientes de países extranjeros y dejen a un lado la esencia de la cultura ecuatoriana.

A pesar de la falta de una identidad sólida entre los ecuatorianos, instituciones tanto estatales como privadas están dando impulso a proyectos educativos y culturales que promueven la valorización tanto en propios como extranjeros, esto abre oportunidades para quienes están interesados en la difusión de la cultura ecuatoriana como el Ecuatorian Spanish Center.

La actividad turística es un espacio formidable para la promoción de la cultura en personas extranjeras, que visitan año tras año el Ecuador; ya sea por la variedad de lugares naturales que se encuentran en el territorio o por la gama de actividades y opciones que el visitante puede encontrar en el país. Este espacio permite abrir las puertas del Ecuador hacia nuevos espacios para aprovechar las ventajas naturales en el turismo y al mismo tiempo dar impulso a las instituciones dedicadas a la enseñanza del español que forma parte de la cultura.

2.1.4.3 Actividades Culturales en el Ecuador

Al ser el Ecuador un país multiétnico y pluricultural ofrece una variedad de actividades para realizarlas tanto los extranjeros como ecuatorianos así tenemos:

- ***Visita a museos:*** en el Ecuador existe una gama de museos de diversa índole ubicados principalmente en las ciudades más grandes que muestran a los visitantes una riqueza invaluable que contribuye tanto en la educación como en el entendimiento de la cultura del país; entre los museos existentes están: museos históricos y arqueológicos, de arte, científicos, de ciencias naturales, de sitio (ecológicos, etnográficos, museos jardín). ⁴⁸El Museo de la ciudad, Museo del Banco Central del Ecuador, Museo de la Casa de la cultura, Museo Ecuatoriano de Ciencias Naturales, Museo Etnográfico de la Mitad del Mundo son alguno de los lugares donde el turista nacional y extranjero pueden visitar.
- ***Visitas a sitios de importancia cultural:*** Diversos son los lugares considerados de importancia cultural, ya sea porque tienen un legado histórico o porque en esos sitios sucedieron acontecimientos de gran relevancia para los ecuatorianos entre estos lugares tenemos: Ruinas de Ingapirca, Pirámides de Cochasquí, Mitad del Mundo en San Antonio, Cayambe, Pambamarca, Malecón de Guayaquil, Centro Histórico de Quito, Cuenca y Loja.

⁴⁸ Cfr. Monografias.Com (2006)[<http://www.monografias.com/trabajos52/museologia-museo/museologia-museo2.shtml>] *El Museo*

- **Artes Plásticas:** Las artes plásticas en el Ecuador tiene sus orígenes en la colonización con la creación de la Escuela de Artes y Oficios que más tarde formará la Escuela Quiteña de Artes donde aquellos aficionados pintores y escultores ecuatorianos encuentran un espacio y se van puliendo en esta área, grandes artistas saldrían al descubierto de esta escuela así tenemos a Caspicara, Bernardo de Legarda, Fray Pedro Bedón, entre otros. En la pintura contemporánea son pocos los artistas reconocidos internacionalmente por sus obras entre ellos se encuentran: Enrique Tabara, Camilo Egas, Eduardo Kingman, Aníbal Villacís Oswaldo Guayasamín, del cual existe un lugar llamado la Capilla del Hombre, donde se encuentran expuestas sus más grandiosas creaciones, las diversas galerías existen en las grandes urbes como: Quito, Guayaquil y Cuenca.
- **Teatro:** Para quienes gustan del teatro también hay opciones de entretenimiento siendo el Teatro Sucre uno de los lugares más concurridos en Quito, donde continuamente se presentan una diversidad de obras teatrales, en el Ecuador existen grupos de teatro que llevan a cabo su actividad de forma más popular, ya que presentan sus obras tanto en localidades diseñadas para esta actividad como: en estadios,

coliseos, parques, catalogándosela como teatro popular o teatro de la calle.

- **Música:** Eventos musicales hacen parte de las diferentes opciones culturales que se puede disfrutar en el Ecuador, dependiendo de las fechas existen un sin número de eventos donde exponentes de la música ecuatoriana presentan conciertos en estadios, coliseos, salones privados, entre otros lugares.
- **Baile:** La danza como una actividad cultural permite a los turistas y estudiantes extranjeros inmiscuirse en un mundo de fantasías pues los tradicionales bailes que se efectúan incluyen una vestimenta característica de acuerdo a la región y generalmente se puede apreciar en las fiestas populares.

También existen diferentes escuelas de danza de salsa, merengue, cumbias, bachatas, que a pesar de ser ritmos extranjeros pertenece a un género latino que es disfrutado mucho por propios y extranjeros.

- ***Fiestas Populares:*** La época en que los ecuatorianos se visten de gala y tanto el gozo como la algarabía juegan un papel importante son las fiestas populares, un sin número de eventos hacen parte de estas conmemorables fechas. Las ferias de toros de luces, corrida de toros populares, concurso de lazo, comida música, pintura, concursos de belleza y más sacan a flote la identidad cultura que distingue a los ecuatorianos y es parte del turismo tanto nacional como extranjero, que puede apreciar expresiones culturales de las diferentes regiones del Ecuador.
- ***Deportes:*** El fútbol es uno de los deportes que más seguidores tienes, incluso para muchos ecuatorianos forma parte de su identidad nacional, existe un campeonato interno que se lleva a cabo con los equipos locales, donde asiste una multitud de personas a los diferentes sitios donde se llevan a cabo estos partidos, también está el atletismo, el baloncesto y tenis como los deportes destacados del Ecuador, exponentes de estos deportes con Jefferson Pérez, Andrés Gómez.⁴⁹

⁴⁹ Cfr. WIKIPEDIA LIBRE (2009) [http://es.wikipedia.org/wiki/Deporte_en_Ecuador] *Deporte en Ecuador*

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

3.3 DESCRIPCIÓN GENERAL DE CENTRO CULTURAL ESPAÑOL

3.3.1 Metodología

La metodología que se usará en el centro cultural y de enseñanza de español se enfocará en métodos modernos como el comunicativo que busca desarrollar las destrezas de los estudiantes mediante el Habla, Escucha, Lectura y Escritura, el ciclo y nivel de estudios también marcará los lineamientos para el proceso de enseñanza en el idioma.

Cada ciclo de estudio se orientará a un determinado plan metodológico, siempre buscando alcanzar los objetivos planteados para cada nivel de estudio.

3.3.2 Servicios que Brinda el Centro Cultural

Los servicios que el Ecuadorian Spanish Center brindará se enfocan en tres aspectos importantes teniendo como el eje principal a la Enseñanza de Español, este será el punto de partida para dar a conocer la cultura en el Ecuador y brindar oportunidades de Salidas turísticas que potenciarán el aprendizaje del idioma.

3.3.2.1 Enseñanza de Español

La enseñanza de español como principal eje del Ecuadorian Spanish Center tiene por objetivo impartir un espacio de aprendizaje del idioma dirigido a personas extranjeras interesadas en esta lengua, y quiénes persiguen una misión en concreto.

El curso se impartirá en tres ciclos: Básico, Intermedio y Avanzado, cada ciclo está formada por dos niveles que en su totalidad conforman seis niveles dentro de la institución.

La modalidad de clases será en Intensiva y Súper Intensiva cada nivel tendrá una duración de ciento veinte horas, en las clases intensivas será aproximadamente seis semanas y en las súper intensivas cuatro semanas de duración.

Los grupos de estudiantes se organizará de acuerdo a las preferencias de cada cliente ofreciendo dos alternativas: Clases Individuales (One to One) y Clases en grupos pequeños de dos a seis personas, esta alternativa que adaptará la institución permite que la enseñanza sea más personalizada y se ajuste a las necesidades de cada alumno.

Los docentes que conformarán la institución educativa y cultural deben cumplir un determinado perfil, preferentemente los profesionales

titulados en Literatura, Lingüística y Lenguas serán quienes conformen el grupo de colaboradores de la organización, siendo también el conocimiento del Inglés uno de los requisitos importantes en su carrera profesional.

El Material educativo a utilizarse en cada ciclo será de mucha ayuda para el desarrollo de los programas de español y los cuáles variarán de acuerdo a cada nivel, constarán de un libro de estudio, un libro de trabajo, un libro de lectura, cds de audio y video, revistas y folletos adicionales.

3.3.2.2 Actividades de Intercambio Cultural

Las actividades culturales mencionadas en el capítulo 2 (Ver 2.5), como las visitas a museos, participación en encuentros y fiestas de carácter cultural serán una de las actividades alternativas para la enseñanza del español y de acuerdo a la elección de los estudiantes serán parte de su programa de estudios.

Es importante recalcar que por cada nivel el alumno del Ecuadorian Spanish School participará de por lo menos una actividad cultural como parte del plan de estudio y de ahí será la decisión del estudiante vincularse a espacios culturales complementarios como: clases de baile, cocina, música, salidas a festivales de arte y cultura, así como también

inmiscuyéndose a proyectos de voluntariado, el cual permite participar en espacios de interrelación con grupos necesitados de oportunidades en diferentes aspectos como: salud, educación vivienda, entre otros.

A continuación se detalla los dos grandes espacios culturales que el Ecuadorian Spanish Center ofrecerá:

- a) Actividad cultural por nivel: La actividad cultural que será parte del programa de estudios de la institución educativa, pretende dar a conocer el Ecuador en sus diferentes espacios culturales, cada actividad tendrá su determinado objetivo, los cuáles constará de Visitas a Museos, Visitas a comunidades de importancia cultural, participación en festivales, exposiciones en el Cantón Cayambe y sus alrededores. Esta actividad es importante porque será la oportunidad para motivar a los estudiantes y ellos puedan interesarse más en la vida de los ecuatorianos y el por qué de sus costumbres, tradiciones, fiestas y más características de relevancia cultural.
- b) Espacios Culturales Complementarios: Como alternativa para potenciar el español el Ecuadorian Spanish Center ofrecerá en un horario flexible:

- *Clases de baile y cocina ecuatoriana* se dictará en las instalaciones de la institución, por la tarde.
- *Clases de música ecuatoriana*, para esta actividad cultural la escuela contactará a profesionales de la Casa de la Música de Cayambe, los estudiantes que deseen ser parte de estos espacios dependiendo del ritmo e instrumento musical que deseen aprender se establecerán los horarios en la tarde.
- *Voluntariado* : A pesar que el voluntariado es una actividad de índole social, el Ecuadorian Spanish Center lo ha considerado como un espacio cultural también, pues da la oportunidad de conocer las diferentes realidades y culturas de los destinatarios, se manejará en dos áreas: voluntariado de bienestar social y de conservación del medio ambiente (VER 1.2.8), este tipo de actividades pretende crear una conciencia más humana y solidaria en todas las personas, cumpliendo también con la responsabilidad social a la que cada individuo debe estar comprometido.

3.3.2.3 Salidas turísticas organizadas

Las salidas turísticas que el centro educativo y cultural ofrecerá a sus clientes pretenden dar a conocer los maravillosos parajes naturales y de importancia cultural donde los estudiantes pueden disfrutar del país mega diverso que es el Ecuador.

Como parte introductoria y de adaptamiento se ofrecerá un city tour al inicio del curso donde se mostrará los espacios de importancia y lugares aledaños en Cayambe, para que los alumnos tengan un conocimiento previo de los sitios donde pueden acudir durante su estadía en el cantón.

De acuerdo a las necesidades de los grupos de estudiantes se ofrecerá cada fin de semana salidas de un día y de dos días a los lugares turísticos más visitados en Ecuador como: Otavalo, Cotacachi, Baños, Quito, Ibarra, y al finalizar cada nivel se ofertará salidas a destinos más distantes como: Cuenca, Puyo, Loja, Guayaquil, Manta, entre otros lugares.

La actividad turística se la gestionará conjuntamente con el grupo de Guías de Cayambe y en los casos necesarios se acudirá a operadoras de turismo en el Ecuador.

3.3.3 Planificación Curricular

La planificación curricular, permite a las institución educativa, trazar las metas de enseñanza que se pretende alcanzar en todo el curso y de forma más específica en cada nivel, mediante la elaboración de un, programa de estudios donde se menciona los objetivos, temas, metodología y forma de evaluación del curso.

El Ecuadorian Spanish Center se guiará en los lineamientos del Plan Curricular del Instituto Cervantes (PCIC) ⁵⁰ de España para la elaboración de la planificación curricular, ya que esta institución de gran experiencia y reconocida mundialmente ha elaborado un documento para la enseñanza de español en base a las directrices del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCRL) ⁵¹, esta guía permitirá al Ecuadorian Spanish Center adecuar los temas y objetivos a la realidad donde se va impartir el español.

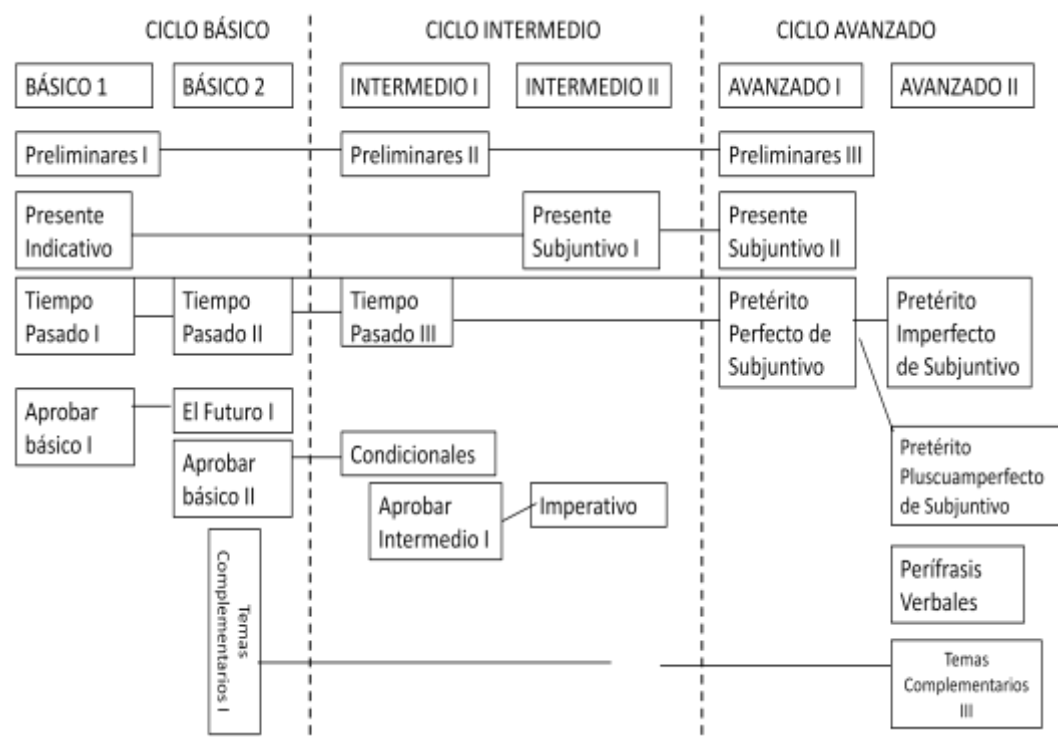
En el gráfico N°3, se muestra la malla curricular como va a manejar el Ecuadorian Spanish Center, tomando los temas que se tratarán en cada nivel de los respectivos ciclos.

⁵⁰ Cfr. Instituto Cervantes España (2010).

[http://www.cervantes.es/lengua_y_ensenanza/aprender_espanol/plan_curricular_instituto_cervantes.htm] ***Plan Curricular del Instituto Cervantes***

⁵¹ Cfr. Ibídem

Gráfico N°3 MALLA CURRICULAR DEL ECUADORIAN SPANISH CENTER



Elaborado: Andrea Aguirre C.

Fuente: Universidad CEU San Pablo⁵²

3.3.4 Organización del Tiempo por Actividad

Las actividades a llevarse a cabo dentro del centro cultural se las efectuará de acuerdo a las preferencias de los estudiantes, tomando en cuenta que la enseñanza de español será la que más tiempo requiera en promedio un 65% a 75% del total diario de actividades que ofrece la institución. El porcentaje restante de espacios para actividades culturales y de turismo permite desarrollar al estudiante las habilidades de la lengua adquiridas en el aula y que deben

⁵² Cfr. Universidad CEU San Pablo[<http://www.rrii.uspceu.es/pdf/2009-10CURSOESPAnOL.pdf>]

ponerla en práctica durante el desenvolvimiento de los eventos específicos donde participen.

El Ecuadorian Spanish Center ayudará a sus estudiantes a elaborar un plan de estudios a seguir, donde la cultura y el turismo jugarán un papel importante.

A continuación se muestra un cuadro que detalla los servicios que ofrece la organización, los horarios y la duración de los mismos.

Tabla N°8

Organización de Tiempo Por Actividad

ACTIVIDAD	DETALLE	DURACIÓN	HORARIO
Clases de Español	Nivel 1-6	120 horas	Intensivos
			8:30- 12:30, 14:30-18:30
			Súper –Intensivos
			8:30-12:30 : 14:30-16:30
	Actividad cultural del programa de estudios	5 horas por nivel	Primera semana de clases
Actividades Culturales	Salidas de Arte y cultura (opcional)	1 día	Viernes de cada semana
	Clases de cocina ecuatoriana(opcional)	6 horas semanales	14:30- 17:30
	Clases de baile	6 horas semanales	14:30- 17:30
	Clases música	6 horas semanales	14:30- 17:30
	Voluntario	6 horas semanales	15:00-17:00
	City Tour	5 horas por nivel	Primera semana de clases
	Tours Cortos		
Salidas Turísticas	Salidas de mayor duración	2-3 días	Salida por cada nivel.

Elaborado: Andrea Aguirre

Fuente: Investigación realizada.

El Ecuadorian Spanish Center abrirá sus puertas a las 8:00 am, las actividades en la institución iniciarán a las 8:30am y finalizarán a las 18:30.

Se tomará en cuenta que la hora clase comprende 50 minutos, ya que habrá un espacio cada 110 minutos para un receso, lo cual permitirá que las clases de español sea un espacio agradable y tranquilo sin presiones, adecuadas para el aprendizaje.

3.3.5 Contenido por Nivel de Aprendizaje de Español

Los temas a tratarse en cada ciclo tienen objetivos específicos que son divididos en los dos niveles que lo conforman así:

- a) Ciclo Básico: Los estudiantes tienen un escaso conocimiento del idioma y deben marcar su camino de aprendizaje en base a temas que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla N°9

Contenidos Ciclo Básico

CICLO	NIVEL	CONTENIDO FUNCIONAL	CONTENIDO GRAMATICAL	TEMAS
Básico	1	Información general	Alfabeto- Pronunciación	*Preliminares I *Presente Indicativo *Tiempo Pasado I
		Sentimientos, deseos y preferencias	Sustantivos	
		Opiniones	Artículo	
		Usos sociales de la lengua (saludos, despedidas, presentaciones)	Adjetivo	
		Peticiones	Pronombre personal	
		Control de la comunicación oral	Numerales	
			Ser y Estar	
Básico	2	Información general (lugares, direcciones, clima)	Alfabeto- Pronunciación	* Tiempo pasado II * El Futuro I * Temas Complementarios II
		Sentimientos, deseos y preferencias	Sustantivos	
		Opiniones	Artículo	
		Usos sociales de la lengua (saludos, despedidas, presentaciones)	Adjetivo	
		Peticiones	Pronombre personal	
		Control de la comunicación oral	Numerales	
			Ser y Estar	

Elaborado: Andrea Aguirre

Fuente: Instituto Cervantes⁵³

b) Ciclo Intermedio:

Los estudiantes en este ciclo deben estar capaces de expresarse de forma razonablemente familiar pero con un nivel más complejo de vocabulario y estructuración Gramatical.⁵⁴

⁵³ Cfr. Instituto Cervantes España (2010).

[http://tetuan.cervantes.es/es/cursos_espanol/estudiantes_espanol/cursos_generales_espanol/Cursos%20generales%20de%20nivel%20inicial/generales_inicial_espanol.htm] *Nivel Básico Contenidos*

⁵⁴ Cfr. Ibídem

Tabla N°10

Contenidos Ciclo Intermedio

CICLO	NIVEL	CONTENIDO FUNCIONAL	CONTENIDO GRAMATICAL	TEMAS
Intermedio	1	Se hará opinar del pasado	Tiempos verbales (pasados: pretérito perfecto, imperfecto, indefinido y pluscuamperfecto de indicativo.)	*Preliminares II * Tiempo Pasado III *Condicionales
		Expresión de aptitud		
		Capacidad para definir personalidad		
		Causas de un acontecimiento		
		Probabilidad	Uso de Ser + adjetivos de personalidad (cualidades y defectos)	
		Capacidad de expresar estados de ánimo (alegría, tristeza, sorpresa)		
		Información de un lugar	Marcadores temporales(Comienzo y duración de una acción)	
		Deseos y planes de futuro		
		Capaz de preguntar y dar información de carácter cultural	Conectores discursivos	
			Preposiciones	
			Cuantificadores	
			Frases exclamativas	
			Construcciones oracionales	
Intermedio	2	Se hará pedir, dar consejos y reaccionar	Repaso de los tiempos pasados de indicativo Ir a + infinitivo	*Presente Subjuntivo I *Imperativo
		Se hará transmitir lo dicho por otros	Usos de ser y estar Ser / estar + adjetivo	
		Se efectuará opiniones (acuerdo o desacuerdo) y argumentar	Marcadores temporales Adverbios y expresiones de tiempo	
		Se propondrá y reaccionará: mostrarse a favor o en contra	Conectores discursivos Argumentativos: pero; sin embargo; además; entonces	*Temas Complementarios II
		Se hará describir la vida en un lugar		
		Se narrará sucesos y anécdotas en el pasado	Conectores discursivos Argumentativos: pero; sin embargo; además; entonces Construcciones oracionales	
		Capacidad para concertar citas y ceder la elección al interlocutor		
		Se hará describir y valorar un espectáculo		

Elaborado: Andrea Aguirre

Fuente: Instituto Cervantes⁵⁵

⁵⁵ Cfr. Instituto Cervantes España (2010).

[http://tetuan.cervantes.es/es/cursos_espanol/estudiantes_espanol/cursos_generales_espanol/Cursos%20generales%20de%20nivel%20intermedio/generales_intermedio_espanol.htm] **Nivel Intermedio Contenidos**

c) Ciclo Avanzado

Para el ciclo avanzado los estudiantes tienen la capacidad de expresarse con fluidez y con la capacidad de comunicarse de manera formal y correctamente.⁵⁶

Tabla N°11 y 12

Contenidos Ciclo Avanzado

CICLO	NIVEL	CONTENIDO FUNCIONAL	CONTENIDO GRAMATICAL	TEMAS
Avanzado	1	Descripción física de la personalidad	Elementos compositivos que se asocian con sustantivos: prefijos y sufijos de uso frecuente. Adjetivos con ambos géneros.	*Preliminares III
		Se hará juzgar y valorar.		
		Habilidad para contar historias. Expresar relaciones temporales entre acciones.	Usos del indicativo y del subjuntivo en oraciones finales, modales, temporales.	*Presente Subjuntivo II
			Vocabulario: hogar, personalidad, etc.	
		Corrección de informaciones erróneas	Perífrasis verbales para marcar la perspectiva temporal: estar gerundio/participio, ir a + infinitivo, estar a punto de+infinitivo.	* Pretérito Perfecto de Subjuntivo
		Definiciones e instrucciones	Oraciones de relativo, temporales y condicionales.	
		Sugerencias y consejos.	Oraciones adjetivas y adverbiales.	
		Recursos para expresar acuerdo y desacuerdo con parte de lo que ha dicho otro.	Oraciones causales y concesivas.	
		Expresión de duda y reserva.		
		Capacidad para hablar de cambios y transformaciones.		

⁵⁶ Cfr. Ibídem.

CICLO	NIVEL	CONTENIDO FUNCIONAL	CONTENIDO GRAMATICAL	TEMAS
Avanzado	2	Capacidad para asumir y quitar responsabilidad.	Usos y valores del Indicativo.	* Pretérito Imperfecto de Subjuntivo. *Pretérito Pluscuamperfecto de Subjuntivo.
		Comprometerse a realizar una acción-	Usos y valores del Subjuntivo.	
		Opinión de condiciones y argumentos.	Usos y valores del Condicional (Simple y Compuesto)	
		Opiniones, matizando o añadiendo información.		
		Valoración de experiencias propias o ajenas.	Perífrasis verbales de uso común.	*Perífrasis Verbales. *Temas Complementarios III
		Expresión de impersonalidad.	Construcciones con el verbo Ser y Estar.	
		Se hará cuestionar y rebatir la veracidad de algo.	Uso de la Pasiva refleja.	
		Corrección de información errónea.	Lo + adjetivo.	
		Habilidad para expresar duda y vacilación.	Estilo indirecto. Ir a + infinitivo	
		Muestra de comprensión o incomprensión		
		Se hará expresar deseos, nostalgia, desilusión y resignación. Expresar acciones simultáneas.		

Elaborado: Andrea Aguirre

Fuente: Instituto Cervantes⁵⁷

3.3.6 Sistema de Evaluación

El sistema de evaluación permite tanto al estudiante como al maestro determinar el progreso de las diferentes habilidades de interés que el curso tiene como objetivo.

Cuatro son los aspectos de importancia por nivel para la evaluación en el Ecuadorian Spanish Center:

⁵⁷ Cfr. Instituto Cervantes España (2010).

[http://tetuan.cervantes.es/es/cursos_espanol/estudiantes_espanol/cursos_generales_espanol/Cursos%20generales%20de%20nivel%20avanzado/generales_avanzado_espanol.htm] **Nivel Avanzado Contenidos**

- a) Participación y Asistencia: La asistencia de forma de puntual a las horas de clase establecidas, y la participación activa en los talleres, trabajos y presentaciones que se efectúen dentro del salón de clases tienen una valoración del 20% de la nota final.
- b) Tareas, y trabajos: El Ecuadorian Spanish Center da importancia a las tareas fuera del sala de clase, sin embargo se enviará solo trabajos necesarios para ser desarrollados fuera del aula, ya que se pretende dar mayor oportunidad a los espacios culturales para que exista una práctica que complemente al conocimiento adquirido. Los trabajos y tareas representan el 20% del puntaje total.
- c) Pruebas: Se tomarán dos pruebas donde se evaluarán temáticas concretas de los temas tratados en clase, previa estos test se realizara un repaso donde se ejemplifique ejercicios similares a las evaluaciones, esta nota aportará con el 20% de la calificación global.
- d) Examen Final: La última evaluación condensará todos los temas tratados durante cada nivel y se dividirá en el examen oral y examen escrito, dando para el primero una temática específica y que incluirá el uso de los temas tratados con anterioridad en el curso, la valoración será del 40%, lo comprende el 20% el examen oral y el restante 20% el examen escrito.

3.4 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

3.4.1 Expectativas de Clientes Externos

Definir a los clientes externos y las expectativas que cada uno tiene en relación al producto que ofrece la empresa, permite establecer metas claras y visualizar estrategias que permitan a la organización desenvolverse adecuadamente. Dentro de los clientes externos están:

- a) Operadoras de Turismo en el Ecuador
- b) Proveedores
- c) Turistas
- d) Estudiantes Extranjeros

Las expectativas de estos clientes se basan en una adecuada relación comercial y de satisfacción de necesidades dirigida en la puntualidad y calidad de los servicios que esperan recibir de la empresa.

Los estudiantes extranjeros como el principal cliente externo es el grupo que mayor atención requiere, ellos buscan calidad en la educación, seguridad en el ambiente educativo, flexibilidad en los programas de estudio, metodología acorde a las necesidades, precios razonables. El manejo adecuado de un CRM, permitirá sondear continuamente el nivel de satisfacción de este grupo de clientes.

3.4.2 Expectativas de Clientes Internos

Los clientes internos están constituidos por: personal administrativo, docentes y demás colaboradores que trabajan dentro de la institución.

- Personal Administrativo: A la cabeza se encuentra el director quién cumple el papel de gerente y debe trabajar en armonía con los demás departamentos de Mercadeo, Recursos Humanos, Comunicación, Contabilidad, Limpieza, Área Académica, Cultural y de Turismo. Todos estos departamentos de acuerdo a su responsabilidad buscan un ambiente de trabajo agradable, un trato y salario justo en base a su cargo y responsabilidad, capacitación constante, que sus opiniones sean parte importante y la motivación sea parte de la cultura organizacional.

3.4.3 Análisis ASFODAIIO

La matriz de Análisis Situacional de Fortalezas Debilidades Amenazas de la Institución y Organización (ASFODAIIO) nos permite ver el ambiente en el cuál la empresa se está desarrollando, obteniendo así estrategias que permitirán potenciar las fortalezas, reducir las amenazas y alcanzar la misión de la empresa de una manera eficaz y eficiente.

Gracias a la matriz ASFODAIIO se ha identificado seis fortalezas del Ecuadorian Spanish Center, en los diferentes ámbitos de: capacidad de la organización,

motivación de la organización, producción, marketing, área administrativa y responsabilidad social; contar con personal capacitado que se siente identificado con la misión y objetivos de la empresa facilita los procesos de la organización, acuerdos con instituciones extranjeras contribuirán a que Ecuadorian Spanish Center vaya posicionándose en el mercado internacional.

Entre las debilidades de las áreas: administrativa, desempeño de la organización, proceso competitivo, proceso riesgo, investigación desarrollo e innovación, se identificó que el involucramiento limitado en la planificación estratégica de ciertos miembros de la empresa, resta eficiencia a la ejecución del plan estratégico, el desconocimiento del correcto uso de determinados recursos, causa deterioros anticipados en los activos de la organización.

Los factores anteriormente mencionados corresponden a los agentes internos que deben ser tomados en cuenta en las estrategias y que permitirán mejorar el desenvolvimiento interno del sistema empresa.

Dentro de los factores externos como son: las oportunidades y amenazas se ha encontrado que en el ámbito socio cultural, político, económico y tecnológico existe varios espacios que pueden ser aprovechados como es el caso de nuevos proyectos de turismo en la provincia de Pichincha, gracias a la promoción por internet, el número de turistas y estudiantes de español se ha incrementado en los últimos años esto permite al Ecuadorian Spanish Center tomar las decisiones adecuadas para posicionarse en un mercado en crecimiento.

Tomando en cuenta los riesgos en los espacios: socio-cultural, demográfico, económico, el cambio, nuevas tendencias administrativas, entorno bioético; los cuáles influyen al momento de ejecutar determinados proyectos, sobre todo cuando en el mercado actual los clientes de servicios educativos requieren calidad y seguridad en el ambiente de estudios. Los bajos niveles de educación y los escasos programas de turismo en el cantón Cayambe son un riesgo inminente frente a la apertura de un centro cultural y de enseñanza de español para extranjeros.

3.4.4 Matriz de perfil Competitivo

La matriz de perfil competitivo permite detectar los principales competidores de una empresa, tomando puntos relevantes como: fortalezas y debilidades, asignando un peso de acuerdo al valor agregado que aporta cada factor, finalmente dando una calificación en base a lo que representa determinada característica dentro de la organización.⁵⁸

⁵⁸ Cfr. FRED, D (2008) *Conceptos de Administración Estratégica*. Prentice Hall. Pg112

Tabla N° 13 MATRIZ PERFIL COMPETITIVO

MATRIZ DE PEFIL COMPETITIVO	Ecuadorian Spanish Center			Instituciones de (universidades, Academias, Institutos)			Escuelas de Español Informales		
	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Peso	Calificación	Peso Ponderado
1.Ubicación estratégica	0,15	4	0,6	0,15	3	0,45	0,15	4	0,6
2. Calidad del servicio ofrecido	0,2	3	0,6	0,2	4	0,8	0,2	2	0,4
3. Precios del mercado	0,1	4	0,4	0,1	2	0,2	0,1	4	0,4
4.Infraestructura	0,1	2	0,2	0,1	4	0,4	0,1	1	0,1
5. Acuerdos con instituciones internacionales	0,15	1	0,15	0,15	4	0,6	0,15	0	0
6. Certificaciones de Calidad	0,15	0	0	0,15	2	0,3	0,15	0	0
7. Flexibilidad de programas	0,1	4	0,4	0,1	1	0,1	0,1	4	0,4
8. Estrategias de promoción y publicidad	0,05	3	0,15	0,05	3	0,15	0,05	2	0,1
TOTAL	1		2,5	1		3	1		2

Elaborado: Andrea Aguirre

Fuente: Investigación Realizada

La Matriz de Perfil Competitivo ha permitido detectar tres grandes ventajas que el Ecuadorian Spanish Center puede aprovechar correctamente, estas son:

- Ubicación estratégica: localizado en una zona céntrica y de alta concurrencia de turistas, cercana a las zonas comerciales y públicas.
- Precios del mercado: Los precios que la institución mantendrá se encontrará en la categoría de competitividad dentro del mercado de las escuelas, institutos que ofrecen enseñanza de español.
- Flexibilidad de programas: La variedad de programas para aprender español y la flexibilidad de los mismos en una combinación con espacios culturales y de turismo, son del agrado de los estudiantes extranjeros que encuentra de esta composición algo agradable y entretenido.

3.4.5 Misión

Brindar un espacio de intercambio cultural y de enseñanza del idioma español a personas extranjeras mediante un servicio de calidad contribuyendo de esta manera con la preservación y valoración de la cultura ecuatoriana y del idioma español.

3.4.6 Visión

Ser una institución reconocida internacionalmente por la calidad de programas, servicios lingüísticos y culturales que permitirán mantener convenios con colegios y universidades de gran prestigio en el exterior.

3.4.7 Código de Ética

El código de ética constituye las bases y lineamientos a seguir, dentro de la empresa, la actitud que los miembros de la organización deben adoptar y los valores que formarán la cultura organizacional.

El código de ética del Ecuadorian Spanish Center, estará conformado de dos partes:

a) Descripción del Código de ética.

El Ecuadorian Spanish Center buscando constituirse como una institución seria, que se guía en base a normas éticas y corporativas elabora el código de ética, donde se encuentra los lineamientos de la conducta de los miembros de la organización.

La gestión educativa requiere grandes valores a inculcarse tanto en maestros como en estudiantes de la institución, pues la enseñanza no solo debe ser

técnica sino en valores que contribuyan a un adecuado intercambio cultural y aprendizaje del español.

El Ecuadorian Spanish Center presenta a los miembros de su institución, los valores organizacionales que los comprenden seis principios a llevarse a cabo dentro de todos los procesos y actividades dentro y fuera de la organización.

- b) Principios, Valores de la Empresa: Los principios y valores de la empresa son: Dignidad, Respeto, Responsabilidad, Trabajo en Equipo, Calidad y Liderazgo (Ver ANEXO 2)

3.4.8 Políticas

Las políticas del Ecuadorian Spanish Center, permiten que las acciones a desarrollarse dentro de la organización sean efectuadas dentro de parámetros previamente establecidos. Las políticas que se mencionará están elaboradas de manera general e intervendrán en los procedimientos de cada departamento, estas son:

- Puntualidad: Los horarios establecidos para la ejecución de las diferentes actividades se los cumplirá estrictamente, y se tendrá los recursos necesarios en los momentos que se requiera, es decir, para la enseñanza de

español, salidas turísticas y culturales los materiales y demás implementos se los preverá con anterioridad.

- **Comunicación:** La información requerida para el adecuado desenvolvimiento de Ecuadorian Spanish Center, será un factor clave del éxito, por lo cual los colaboradores y personas involucradas con la empresa deben ser parte activa de los programas y estrategias de comunicación que se elaboren en la institución.
- **Responsabilidades:** Asumir el deber de efectuar las tareas asignadas con la motivación de brindar productos y servicios de calidad, permiten crear una cultura basada en la calidad, como se menciona dentro de los valores corporativos de la institución. La política de responsabilidad también incluye el compromiso social que tiene la empresa con sus colaboradores, estudiantes y sociedad en general, por tanto el Ecuadorian Spanish Center propiciará espacios de voluntariado para sembrar un sentido de responsabilidad social y empresarial dentro de toda la organización.
- **Seguridad:** El Ecuadorian Spanish Center contará con un programa de seguridad que se enfocará principalmente en los estudiantes permitiendo dar las herramientas necesarias para enfrentar posibles riesgos. Los colaboradores tienen la responsabilidad de prever y comunicar las

situaciones de inseguridad que se pueden presentar en los diferentes espacios que la institución ofrece.

3.4.9 OBJETIVOS

El objetivo general del Ecuadorian Spanish Center está descrito en la misión y la cuál pretende generar un beneficio tanto para clientes internos como para los externos y la sociedad en general.

3.2.9.1 *Objetivos del Área Académica, Cultural y de Turismo*

- Impartir clases de español en las modalidades Intensiva y Súper Intensiva por medio de un método de enseñanza adaptada a la necesidades del estudiante.
- Ofrecer espacios de intercambio cultural para fomentar el interés en el estudio y conocimiento del Ecuador y su multiculturalidad.
- Brindar la oportunidad de conocer el país mega diverso que es el Ecuador, mediante salidas turísticas a lugares estratégicos.

- Utilizar métodos de enseñanza modernos y que vayan de acuerdo a las necesidades de cada estudiante, por medio de un análisis permanente a la metodología que se está usando en cada ciclo.

3.2.9.2 *Objetivos del Área Administrativa*

- Involucrar a todos los miembros de la organización para un adecuado funcionamiento de la institución mediante la práctica de los valores éticos y corporativos.
- Diseñar procesos y políticas claras para el desarrollo de las estrategias.
- Establecer sistemas de comunicación que viabilicen la información interdepartamental.

3.2.9.3 *Objetivos del Área de Mercadeo*

- Elaborar un plan de marketing, que permita segmentar el grupo de estudiantes extranjeros a los cuáles se va a enfocar el servicio.
- Creación de un portal web, para la difusión y promoción del Ecuadorian Spanish Center.

- Establecer alianzas estratégicas con instituciones educativas en el exterior.

3.2.9.4 *Objetivos del Área de Recursos Humanos*

- Crear una cultura organizacional basada en los principios de la empresa.
- Establecer un programa de incentivos y recompensas en base al desempeño.
- Promover la capacitación permanente en los miembros de la organización.

3.2.9.5 *Objetivos del Área Financiera*

- Concientizar en la organización el uso eficiente de los recursos.
- Obtener análisis financieros de forma semestral.
- Manejar presupuestos en base a los planes operativos del plan estratégico.

3.4.10 Estrategias derivadas del ASFODAIO

El Análisis Situacional de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Institución y de la Organización (ASFODAIO), ha permitido elaborar estrategias en cuatro áreas como son:

- a) Estrategias obtenidas de las Fortalezas y Oportunidades (EFO)
- b) Estrategias obtenidas de Fortalezas y Amenazas (EFA)
- c) Estrategias elaboradas de las Debilidades y Oportunidades (EDO)
- d) Estrategias elaboradas de las Debilidades y Amenazas (EDA)

Dentro de los campos anteriormente mencionados se presenta a continuación las estrategias extraídas de la Matriz ASFODAIO:

ESTRATEGIAS FORTALEZAS OPORTUNIDADES (EFO)

- Fidelizar al grupo de interés por medio de un servicio de educación de calidad y las ventajas que ofrece Ecuador como destino turístico.
- Establecer vínculos con el gobierno para promocionar a la institución en los proyectos turísticos que se están impulsando.

- Posicionar al Ecuadorian Spanish Center en el mercado educativo como una institución seria y responsable con sus clientes gracias al manejo de valores, normas y estándares de calidad.
- Ofrecer variedad de proyectos de desarrollo comunitario para brindar espacios de intercambio cultural y sensibilización con la sociedad

ESTRATEGIAS FORTALEZAS AMENAZAS (EFA)

- Fortalecer la cultura organizacional de la empresa para crear un sentido de pertenencia con los colaboradores.
- Efectuar el plan estratégico tomando en cuenta la estacionalidad e incluir dentro de las operaciones de la empresa.
- Incluir dentro de los valores de la institución la apertura al cambio por medio de una capacitación e información de los cambios de manera continua.
- Consolidar vínculos comerciales con organizaciones internacionales para reducir la ineficiencia en el uso de recursos.

- Acotar a la bioética en los proyectos de responsabilidad social de la empresa.

ESTRATEGIAS DEBILIDADES OPORTUNIDADES (EDO)

- Aprovechar Internet para promocionar la institución en redes sociales, anuncios, páginas webs, y conocer las opiniones de los involucrados.
- Ampliar las ventajas competitivas en todas las áreas de la organización, elaborar un análisis A, B, C para hacer más eficiente la empresa.
- Tomar datos y estudios de proyectos turísticos existentes para determinar riesgos, investigaciones, desarrollo e innovaciones que serán de gran ayuda en la planificación estratégica.

ESTRATEGIAS DEBILIDADES AMENAZAS (EDA)

- Apoyar a proyectos de desarrollo comunitario enfocados en la educación en el Cantón Cayambe.
- Aprovechar la estacionalidad para incrementar las ventas y la liquidez de la empresa.

- Adoptar la calidad total como filosofía empresarial, para mejorar todas las áreas de la empresa, de una manera paulatina.

ESTUDIO DE MERCADO

4.1 INVESTIGACIÓN DE LA DEMANDA

La investigación de la demanda de servicios educativos y culturales es un factor importante en el estudio de mercado, ya que la información obtenida servirá para determinar el segmento de mercado al cual se va a dirigir la organización y definir los clientes que en este caso son: personas extranjeras que desean aprender español en el Ecuador.

4.1.1 Segmentación

La segmentación de mercado permite formar grupos homogéneos del mercado total, de esta manera se identifica a la potencial agrupación de clientes a la cual la empresa enfocará sus servicios. También contribuye para conocer las necesidades, preferencias, expectativas de los clientes y de esta manera elaborar estrategias de marketing que ayudarán a la institución en su posicionamiento y crecimiento.

Por la Situación Geográfica

Se ha seleccionado a los países de Italia, Alemania, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y Australia como un segmento de mercado pues en estos países se hablan idiomas diferentes a la lengua española, existe un incremento de personas interesadas en estudiar español provenientes de estos lugares, así está señalado en el Anuario 2002 del Instituto Cervantes en relación a las naciones de Europa:

El enorme interés que se viene observando desde hace unos años por la enseñanza-aprendizaje del español en el mundo y en Europa en particular es un fenómeno relativamente sorprendente.⁵⁹

En Mayo del 2001 en uno de los diarios nacionales de Estados Unidos llamado USA Today, Deborah Sharp, escribió un artículo titulado “Si usted no habla español puede quedar rezagado”, el cuál trata sobre el incremento de estadounidenses interesados en el español y cómo el estudio de este idioma abre oportunidades en varios campos, en un país donde el número de inmigrantes de habla hispana es considerable, la ventaja de hablar español permite no solo entablar relaciones comerciales a nivel nacional sino en el ámbito internacional.⁶⁰

⁵⁹CENTRO VIRTUAL CERVANTES(2002)[http://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario_02/lujan/p02.htm]

⁶⁰BEST SPANISH SCHOOLS NETWORKS(2002)[<http://www.spanishlanguageschools.net/mainp/facts.html>]

En el periódico digital LA RAZÓN.es de enero del 2010 se menciona “Nunca en la historia la enseñanza del español en Brasil vivió un momento mejor. De los 188 millones de habitantes que tiene el país, 5 estudian español en la enseñanza reglada”.

Contando con la información anterior se detecta que el mercado de enseñanza de español a nivel mundial está en crecimiento y es una oportunidad para los centros educativos que ofrecen este servicio establecer metas claras en cuanto a la promoción de su institución.

Por el Tipo de Servicios:

La enseñanza de español como un servicio debe reconocer el grupo al que se va a enfocar de acuerdo al tipo de servicio que presta, se ha dividido en dos grandes grupos:

- a) Español Básico o Estándar: Las personas extranjeras demandan cursos sencillos, cortos y que brinden herramientas para una estadía breve en países donde hablan español, uno de los principales objetivos es el turismo, pues requieren tener un conocimiento básico del idioma para disfrutar mejor su permanencia.
- b) Español Avanzado o Específico: Los estudiantes que demandan estos servicios son personas que están cursando carreras afines al español o

que tienen vínculos específicos en campos (trabajo, estudios, voluntariado, etc.) donde hablan este idioma

Por la Localización del Centro de Estudios

La preferencia de los alumnos de español en realizar sus estudios en determinado lugar del Ecuador es importante pues el clima, servicios, los destinos turísticos, actividades de aprendizaje, voluntariado, entretenimiento y más que ofrecen cada ciudad es razón para decidirse donde efectuar su programa de español.

La mayoría de las escuelas de español están en Quito, Otavalo, Baños, Riobamba, Cuenca, Vilcabamba, Loja, y unas pocas están en el área tropical de la costa: Manta, Puerto López, Guayaquil.⁶¹

De acuerdo a la localización del Centro de Estudios existen dos grupos que se mencionan a continuación:

- a) **Centro de Estudios en Ciudades Grandes:** Las ciudades en Ecuador como Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Riobamba, Loja consideradas como grandes urbes, atraen a un sin número de turistas nacionales y extranjeros y es uno de los sitios predilectos por muchos grupos de foráneos que buscan comodidad, facilidad en transporte, servicios básicos, entretenimiento y más, al momento de estudiar español.

⁶¹EXPLORING ECUADOR (2008) [http://www.exploringecuador.com/espanol/ac_learn_espanol_ecuador.html]

También otro factor importante es que en estos lugares pueden encontrar grupos de personas que hablan su lengua materna lo que les hace más seguros de permanecer en estas ciudades.

- b) **Centro de Estudios en Ciudades Medianas y Pequeñas:** Las personas que prefieren realizar sus estudios en espacios de mayor tranquilidad, donde el calor y la amabilidad de las personas propias de estos lugares permiten entablar relaciones casi familiares con los estudiantes extranjeros y hace de esta propuesta educativa algo interesante. En este grupo se encuentran las ciudades como: Ibarra, Otavalo, Baños, Tena, Cayambe, Montañita, entre otras, que gracias a la hospitalidad de sus habitantes han logrado llevar a cabo programas de español como segunda lengua con resultados positivos para los alumnos. En la mayor parte de estos lugares no se habla un idioma extranjero lo que incentiva a los alumnos a la práctica del español.

También es importante destacar dentro de esta segmentación a los grupos de turistas que prefieren una región a la otra debido al clima que caracteriza a cada una.

Por el Tamaño de Alumnos

Los estudiantes de español eligen viajar solos o en grupos dependiendo de esta preferencia se ofrecen también cursos de español para grupos o de manera

individual, lo cual varía en pequeñas actividades que se pueden efectuar al momento de ser varios los integrantes del salón de clase.

De esta manera se encuentran:

- Estudiantes que viajan solos: En su generalidad los estudiantes provenientes de países de Europa, acostumbran a viajar solos y prefieren asistir a clases individuales con un programa de estudios que se acople a sus necesidades.⁶²
- Estudiantes que viajan en grupos: Estudiantes que viajan por medio de programas de intercambio cultural y quienes contactan a diferentes instituciones educativas, generalmente lo realizan en grupos pequeños o medianos de entre 5 a 12 personas y los cuáles buscan ubicarse en una institución educativa acorde a sus requerimientos, generalmente existe un líder quien conoce las expectativas y necesidades del grupo y quién estará a cargo de ellos durante su programa de español.

Por la Edad de los alumnos

La edad promedio de los estudiantes de español oscila entre los 20 y 35 años según lo mencionan varias escuelas de español en Latinoamérica, si bien la edad para iniciar a estudiar español no es un impedimento si hay un creciente número

⁶²Cfr. Entrevista Realizada Sra. Patricia del Corral(2010)

de jóvenes que buscan año tras año iniciar en el estudio de este idioma lo más pronto posible.

Dentro de la segmentación por edad de los alumnos de español se encuentran dos grupos:

- a) Español para jóvenes: Los jóvenes entre 15 y 18 años participan de programas de español como lengua extranjera y buscan cursos que brinden metodología y actividades acordes a su edad, que les permitan participar de un sin número de eventos mientras aprenden español.
- b) Español para adultos: Personas entre los 19 y 35 años que en su mayor parte aprenden español por motivos específicos como: carrera profesional, negocios, salud, voluntariado, religión y más, requieren métodos y actividades que le permitan desarrollar sus destrezas y habilidades en español de la manera más efectiva. Este grupo de estudiantes representan un porcentaje alto de clientes de las instituciones educativas que ofrecen programas de español para extranjeros, y para quienes se ha elaborado un sin número de planes y programas específicos.

4.1.2 Mercado Potencial o Target

El mercado potencial al cual el Ecuadorian Spanish Center se enfocará son las personas extranjeras de los países de Reino Unido, Alemania, Italia, Estados Unidos, Australia y Brasil, como se mencionó en la segmentación geográfica.

El ingreso de turistas extranjeros al Ecuador según el Anuario de Migración Internacional- INEC 2009 fue de 968.499 personas de los cuales el 46% visita la provincia de Pichincha como destino principal y de este grupo, quienes provienen de países del segmento de interés corresponde un 33%, encabezando la lista está Estados Unidos de donde provienen el mayor número de turistas.

Cabe resaltar que el porcentaje de extranjeros quienes llegan al Ecuador con motivos de estudios ya sea de español como lengua extranjera o por otras carreras corresponde un 0,98% teniendo como población de interés a 1441.

A continuación en la siguiente tabla se detalla los porcentajes correspondiente para determinar la población:

Tabla N°14**PERSONAS EXTRANJERAS DEL SEGMENTO DE INTERÉS**

POBLACIÓN	PORCENTAJE	DETALLE
938.499	100%	Ingresos de turistas extranjeros al Ecuador
319.605	33%	Extranjeros provenientes de los países de segmento.
147.018	46% (del segmento de interés)	Extranjeros que su destino principal es la provincia de Pichincha.
1441	0,98%	Su principal interés es de estudios.

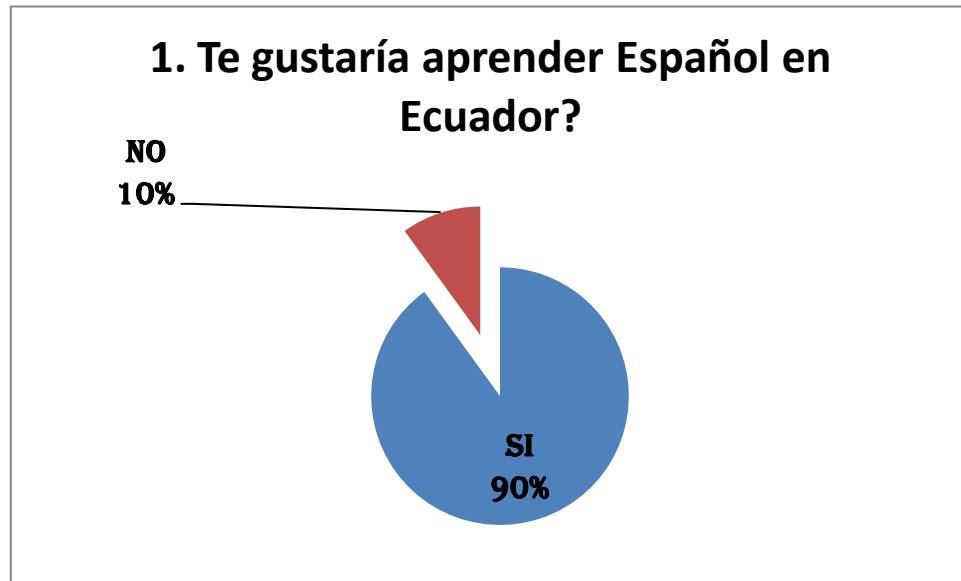
Fuente: Anuario de Migración Internacional –INEC 2009

Elaborado: Andrea Aguirre

4.1.3 Tamaño de la Muestra

Al disponer de un valor que indica la población de interés para el Ecuadorian Spanish Center se prosigue a elaborar una prueba piloto con 30 encuestas de la cual se obtiene la probabilidad de éxito en un 90% y de fracaso de 10% que se empleará más adelante en el cálculo de la muestra.

En el siguiente gráfico se muestra la probabilidad de éxito y fracaso que corresponde a la pregunta inicial de las encuestas.

GRÁFICO No. 4**TABULACIÓN DE DATOS**

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

En base al segmento escogido, se utilizará para la investigación una muestra representativa de la totalidad de personas que conforman el mercado objetivo, para lo que se utilizó la fórmula para el tamaño óptimo en Poblaciones Finitas:

GRÁFICO No. 5**FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DE LA MUESTRA**

$$n = \frac{N \times PQ \times K^2}{[(N - 1) \times e^2] + (PQ \times K^2)}$$

Fuente: Estadística y Muestreo de Ciro Martínez Bencardino.

Elaborado: Andrea Aguirre

El nivel de confianza que se escoja determinará el valor de K para el cálculo de la muestra; en el siguiente cuadro se presenta el nivel confianza con los valores de k respectivamente:

Tabla N°15

NIVELES DE CONFIANZA Y COEFICIENTE K

NIVEL DE CONFIANZA	K
75%	1,15
80%	1,28
85%	1,44
90%	1,65
95%	1,96
95,50%	2
99%	2,58

Fuente: Estadística y Muestreo de Ciro Martínez Bencardino.

Elaborado: Andrea Aguirre

Los componentes de la fórmula representan los siguientes aspectos:

(n): Tamaño de la muestra

(N): Población target de 1441; dato obtenido de fuentes primarias del INEC 2009, en base al segmento de interés.

(P): Probabilidad de éxito de 90%; dato obtenido de la prueba piloto.

(Q): Probabilidad de fracaso de 10%; dato obtenido de la prueba piloto.

(K): Constante del nivel de confianza de 1,96; que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

(e): Representa el error muestral y se lo calcula restando de 100% el valor del nivel de confianza.

Una vez aplicada la fórmula para la obtención de la muestra se obtuvo 126 encuestas a efectuarse a personas extranjeras interesadas en estudiar español en el Ecuador, las mismas que se llevarán a cabo personalmente y por medio de la web, usando la red de ENCUESTAFACIL.COM, herramienta que permite crear encuestas virtuales, a las cuáles se acceden por medio de un link, cabe recalcar que las encuestas se las efectuará en diferentes idiomas, propios de los países de interés.

4.1.4 Objetivos de la Encuesta

Por medio de las encuestas realizadas a las personas extranjeras de los países del target de interés, se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Extraer información sobre el comportamiento y tendencias del mercado educativo, que proporcionará herramientas para una adecuada ejecución del plan de negocios.

- Indagar dentro del grupo de personas extranjeras que visitan o visitarán, cuáles son sus preferencias y principales razones de entrada al país, para de esta forma elaborar estrategias que permitan satisfacer esas necesidades.
- Comprobar si la estrategia de diferenciación de los servicios educativos y culturales que ofrece el Ecuadorian Spanish Center, permite potenciarlo en el mercado local en relación a sus competidores.
- Conocer las expectativas, actitudes e intereses de las personas extranjeras que desean estudiar en español y ser parte de la cultura ecuatoriana.
- Determinar los factores que son decisivos en los estudiantes para asistir a determinada institución educativa.
- Establecer si el plan de negocios es viable y si hay posibilidades de crecimiento dentro del mercado potencial.

4.1.5 Diseño del Cuestionario

Para el diseño del cuestionario que facilitará efectuar las encuestas se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Objetividad: Se elaborarán preguntas concretas para que los extranjeros puedan entenderlos de manera inmediata e imparcial sin dejar dudas.
- b) Validez: las preguntas deben ser válidas en relación a las respuestas que proporcionen, es decir, estas aportan con información exacta y necesaria para la investigación.
- c) Confiabilidad: Al igual que la validez, la confiabilidad permite que la información que resulte de determinada pregunta debe ofrecer respuestas que se interpreten de la misma manera para todos, incluso al momento de elaborar el cuestionario en diferentes idiomas se usarán los términos que desemboquen en una similitud de resultados y estos reflejen la verdad sobre la realidad de los encuestados.

El diseño del cuestionario constará de un encabezado claro en letras mayúsculas y un objetivo inicial para presentar cuál es la finalidad de elaborar estas encuestas.

El cuestionario constará de dieciocho preguntas de las cuáles dieciséis son preguntas cerradas y dos son preguntas abiertas donde los encuestados podrán escribir aspectos que creen son convenientes en una escuela de español.

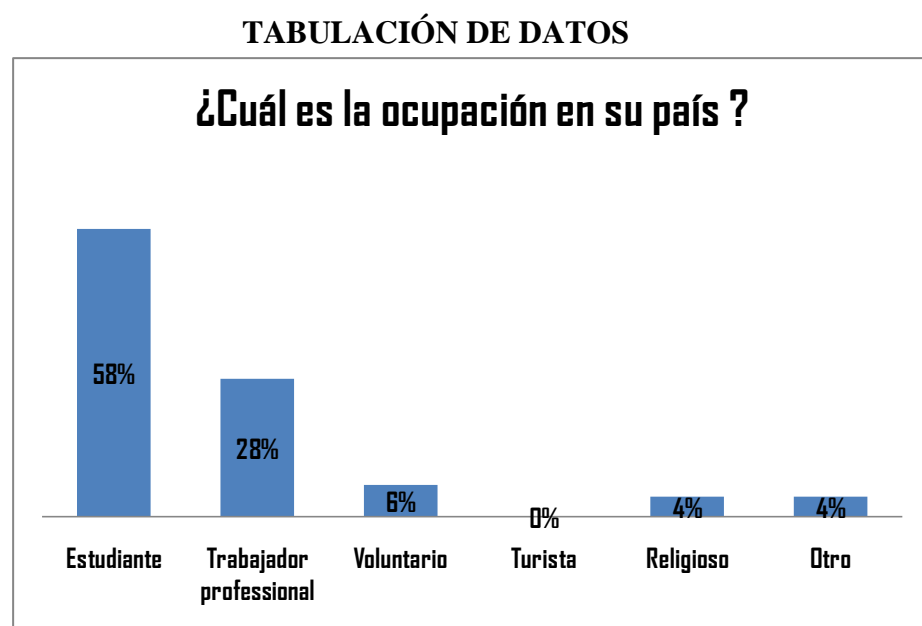
En el ANEXO 3 se muestra el modelo del cuestionario en español, inglés, italiano, alemán y portugués.

4.1.5.1 Tabulación de Datos y Análisis de Resultados

La tabulación de datos permite recoger información valiosa obtenida de las encuestas, lo cual permitirá establecer estrategias adecuadas para la institución.

A continuación se muestran los resultados recolectados de las encuestas:

Gráfico N°6



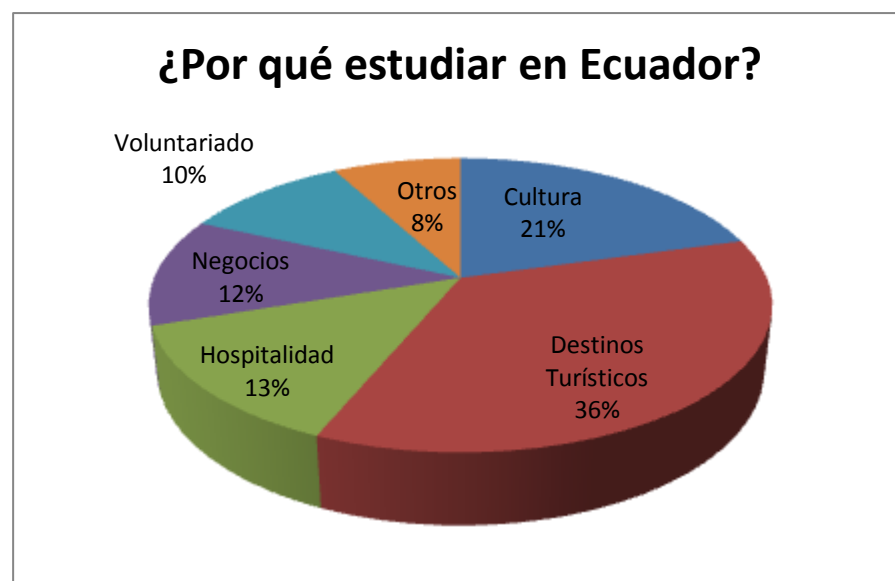
Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

De las personas entrevistadas y que están interesadas en aprender español en Ecuador, se ha visto claramente que un 58% son estudiantes seguido previamente de personas profesionales que desean desarrollarse en sus campos de trabajo, estos resultados permiten enfocar a la empresa en establecer relaciones con instituciones educativas en el exterior, y determinar qué grupo de profesionales son los más interesados para buscar los medios de promoción del servicio.

Gráfico N°7

TABULACIÓN DE DATOS



Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

La razón principal de haber optado por Ecuador como lugar para aprender español, hace referencia a los Destinos Turísticos, con el 36%

del pastel, en los cuáles incluye los paisajes naturales propios de las diferentes regiones naturales del país.

Este factor es importante para establecer claramente programas de trabajo conjunto con el turismo, ya que muchos extranjeros que vienen como turistas son posibles estudiantes de español, dependerá de las ofertas educativas que se puedan presentar para que la enseñanza de español sea un espacio atractivo que permita conocer el Ecuador y su cultura, ya que este segundo aspecto también representa un valor considerable del 21% del total de los resultados.

Gráfico N°8

TABULACIÓN DE DATOS

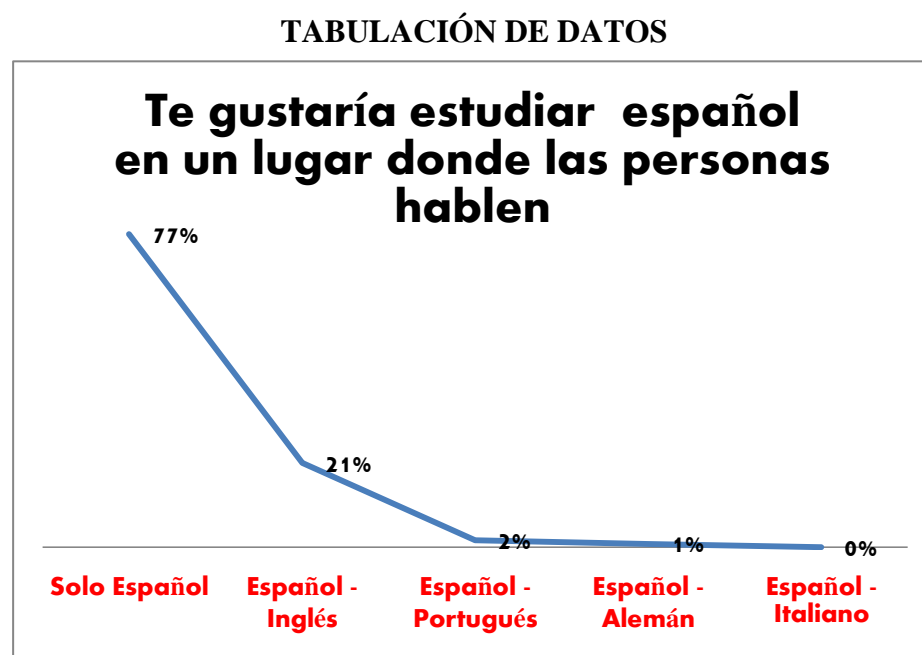


Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

Si bien en el gráfico N°5 se muestra que la mayor parte de extranjeros son estudiantes, esto influye a que el resultado de la principal motivación para estudiar español corresponda a aspectos educativos, seguidos del turismo, pues si bien personas de países extranjeros visitan nuestro país, no siempre deciden permanecer un tiempo más prolongado para realizar estudios, por eso quienes si se deciden por Ecuador están relacionados directamente con aspectos educativos 23% del total de los datos, seguidos del turismo que corresponde un 19%, de la población y lo que una vez más confirma la estrecha importancia del sector turístico con la educación del español.

Gráfico N°9



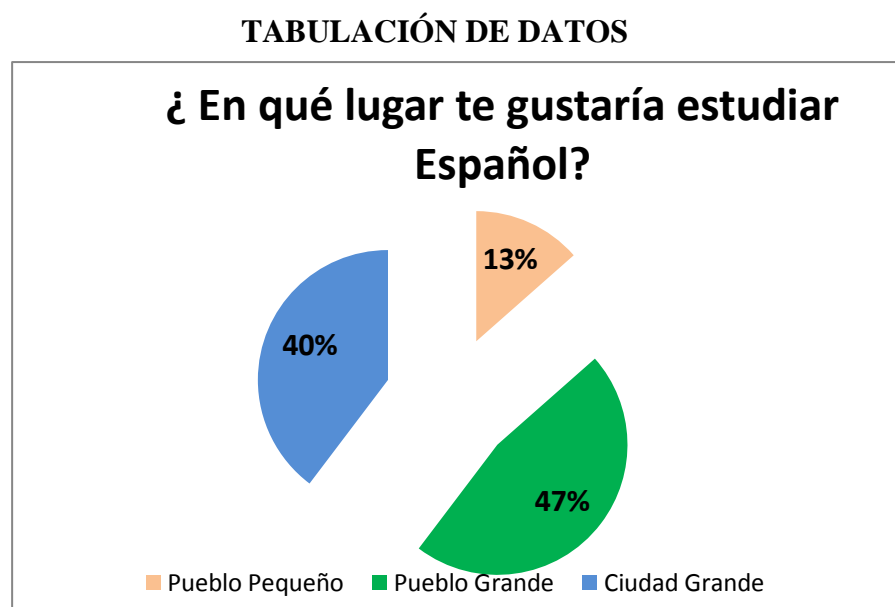
Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

Tomando como referencia los idiomas propios de cada país del target, se encuestó si las personas prefieren un lugar de estudios donde se hable solo el español o alguno de los idiomas relacionados con su lugar de origen, sin embargo los resultados muestran que las personas extranjeras prefieren en un 77% ambientes donde se hablen solo el español, ya que de esta manera ellos deberán enfrentarse a las situaciones cotidianas poniendo en práctica y desenvolviéndose cada vez más con respecto a la instrucción sobre el idioma que se encuentran recibiendo.

La práctica diaria, el ambiente permiten que los estudiantes mejoren sus habilidades comunicativas en español.

Gráfico N°10



Fuente: Investigación Realizada

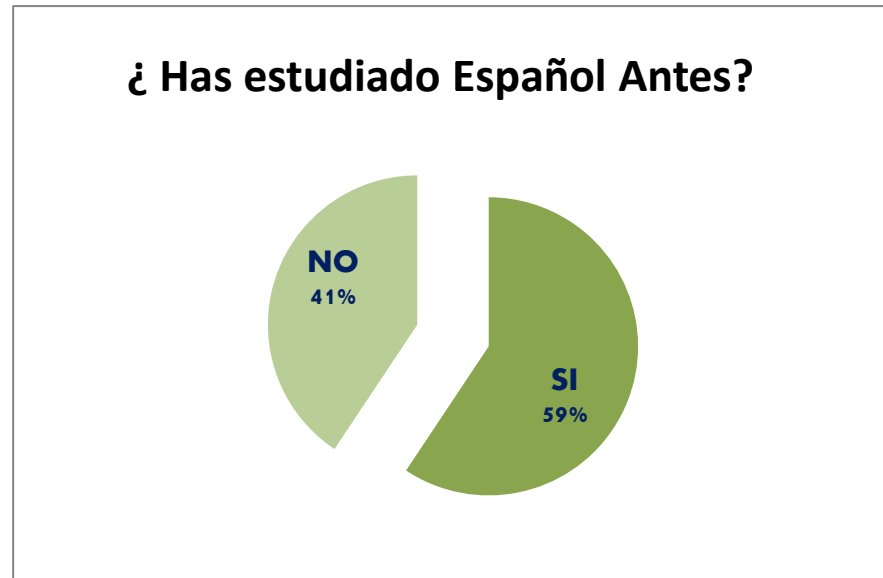
Elaborado: Andrea Aguirre

Las opciones que se mostraron en las encuestas para la localización del centro de estudios se la hicieron para tres lugares: a) Pueblo pequeño (aprox. 10.000 habitantes), b) Pueblo Grande o Ciudad Pequeña (aprox. 44.000 – 80.000), c) Ciudad Grande (+ 1'900.000 habitantes), de estas tres opciones existe la tendencia hacia la opción B, que es efectuar los estudios en un pueblo grande o lo que es lo mismo una pequeña ciudad, donde se pueda acceder a todos los servicios básicos pero que también brinden la tranquilidad de optimizar el tiempo. Ciudades como Cayambe, Ibarra, Otavalo que mantienen una población dentro de los parámetros establecidos en la opción.

Sin embargo es bueno mencionar que las ciudades grandes también se llevan una parte considerable del pastel como es el 40% de las personas encuestadas, preferirían las grandes urbes.

Gráfico N°11

TABULACIÓN DE DATOS



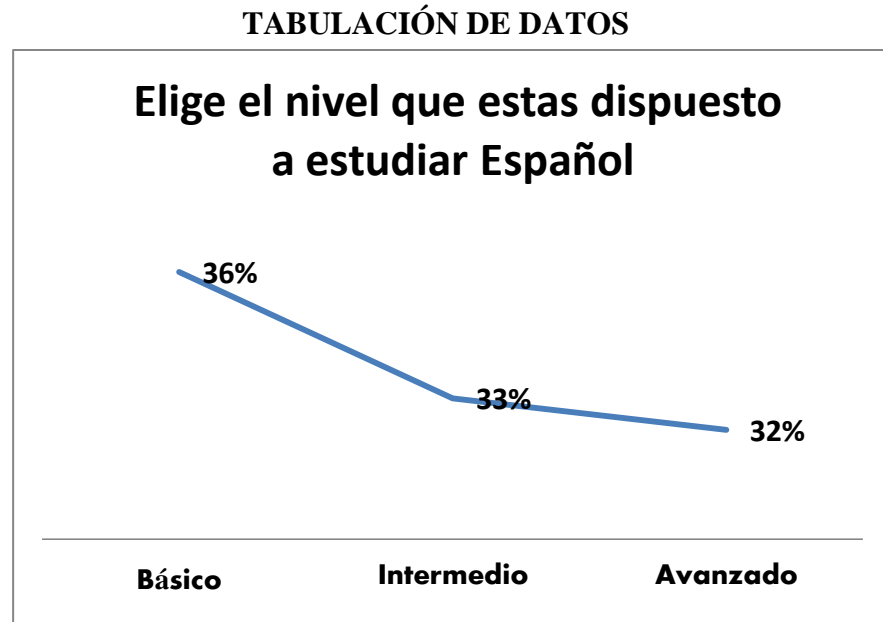
Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

De las personas encuestadas se obtuvo que el 59% tiene un conocimiento previo de español, pues lo estudio antes ya sea en el colegio, universidad o en cursos particulares, según se describe en el cuestionario, sin embargo el nivel de español es casi nulo, es decir que la información que poseen referente al idioma se limita a ciertas palabras y frases memorizadas.

Con estos datos, son de mucha ayuda al momento de la planificación curricular, pues se debe tomar en cuenta una prueba de ubicación de todos los alumnos que ingresen a formar parte de la institución, para de esta manera seguir planes que se acoplen a la realidad de ellos.

Gráfico N°12



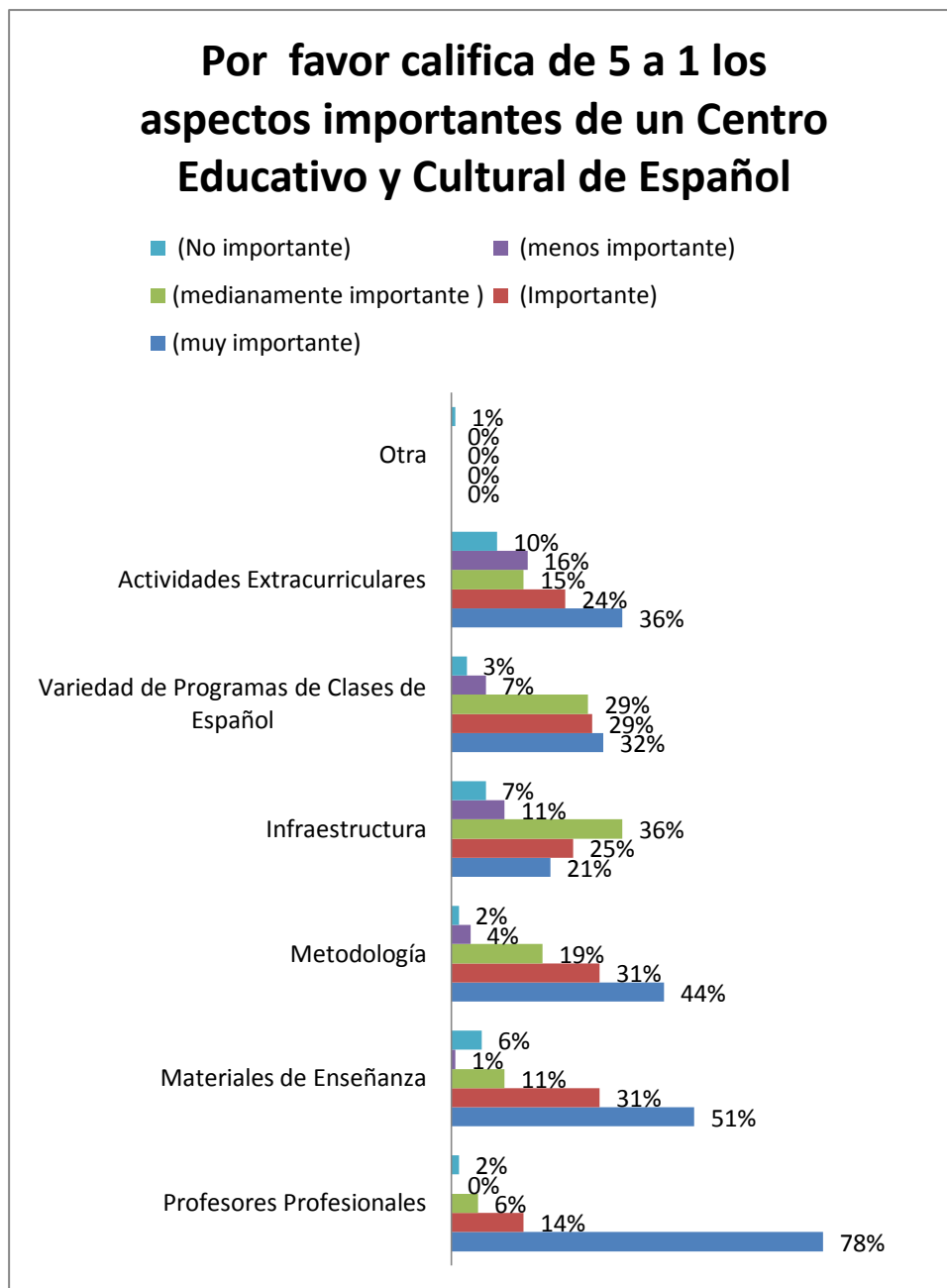
Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

Las respuestas difundidas en esta pregunta, muestran que no existe una tendencia lo suficientemente fuerte por un nivel de español a estudiar, a pesar que el nivel básico con el 36% sea el que predomina no es el único que impera, por lo que se deberá hacer un seguimiento al finalizar cada periodo de clases, pues si bien muchas personas están dispuestas abandonar los estudios de español en un ciclo básico, es posible buscar alternativas para motivarlas a que continúen en las siguientes etapas de aprendizaje.

Gráfico N°13

TABULACIÓN DE DATOS



Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

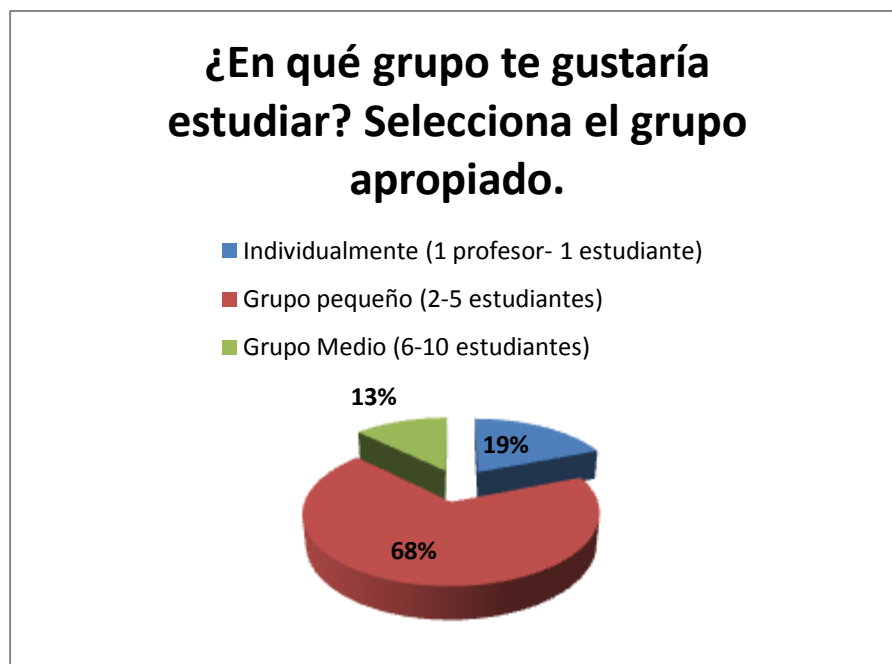
Al presentar una pregunta donde se debía calificar los aspectos importantes dentro de un Centro Educativo y Cultural de Español, las personas señalan que contar con profesores calificados que sean profesionales aptos para cumplir con las necesidades es un factor determinante al momento de decidirse por una institución pues el 78% de los encuestados, dieron la calificación de muy importante a este aspecto.

Los materiales de enseñanza y la metodología con un 51% y un 44% respectivamente, son también calificados como agentes de importancia en una institución de enseñanza de español, por lo cual se dará mayor atención a estos aspectos para que tanto los materiales vayan acordes a los cambios y nuevas tendencias metodológicas y enfoques de enseñanza.

Las actividades extracurriculares aunque en un cuarto puesto de aspectos importantes llaman la atención ya que varios son los estudiantes que están convencidos que la práctica del idioma en espacios fuera de aula aportan un valor de gran relevancia dentro del proceso educativo, así que dará también apertura a nuevas propuestas a los eventos fuera de clase como son deportes.

Gráfico N°14

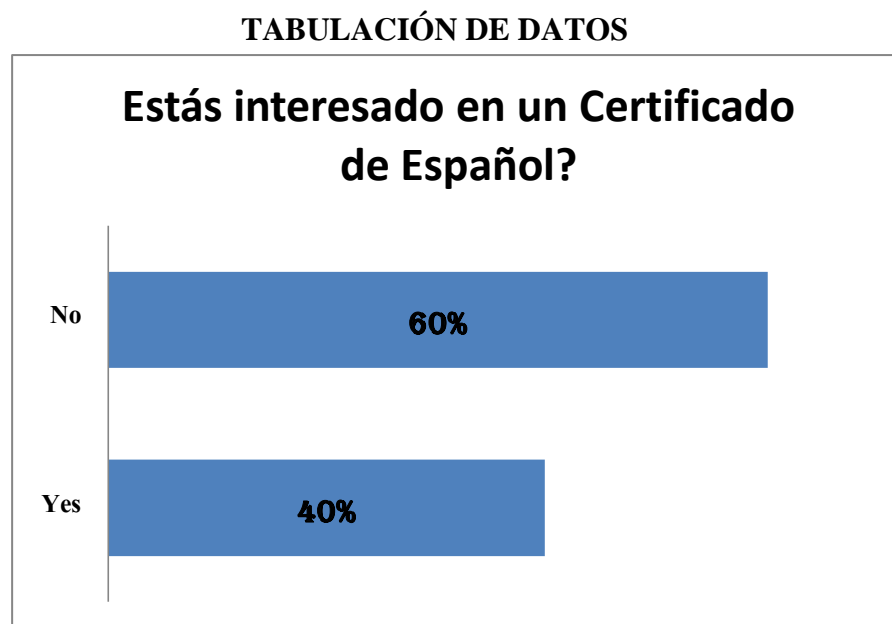
TABULACIÓN DE DATOS



Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

Pequeños grupos de dos a cinco estudiantes muestran ser el tamaño ideal para aprender un idioma según los datos obtenidos de las encuestas con el 68% del pastel, esta tendencia que muestran los entrevistados se basan que es posible interactuar con compañeros y a la vez tener una clase casi personalizada que permite atender con mayor prontitud las necesidades y requerimientos del grupo.

Gráfico N°15

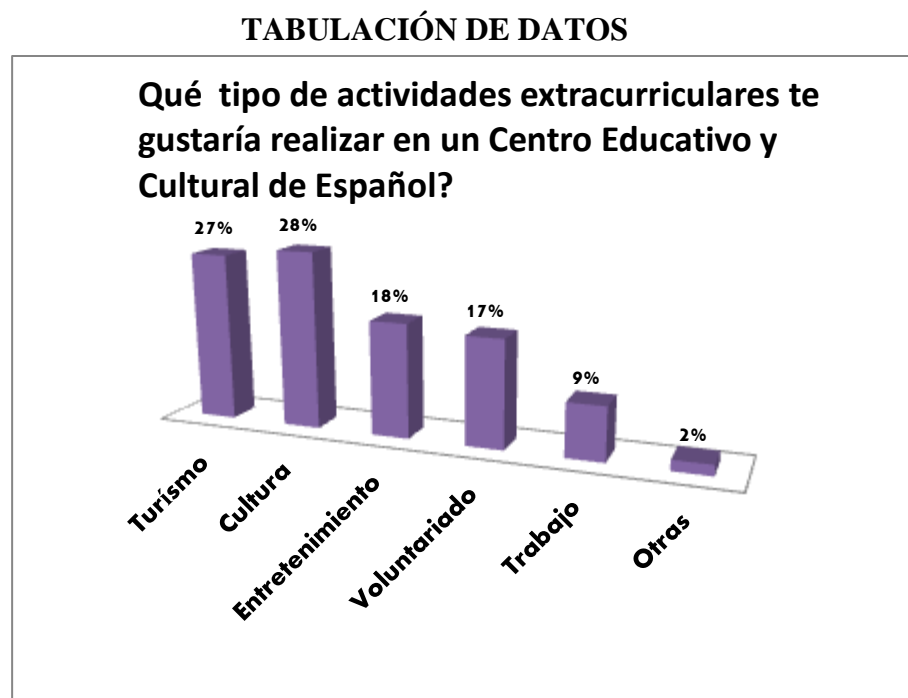
Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

No obstante que el 60% de los encuestados muestran un desinterés por la emisión de algún tipo de certificado, es importante poner cartas en el asunto, teniendo legalmente establecida la institución para que en al inicio se pueda emitir documentos que certifiquen el estudio del español avalado por el ministerio de Educación.

Por otro lado es importante, implantar mecanismos que permitan certificar el proceso educativo y ayuden para que otras instituciones fuera del país puedan reconocer los estudios efectuados en el Ecuadorian Spanish Center.

Gráfico N°16



Fuente: Investigación Realizada

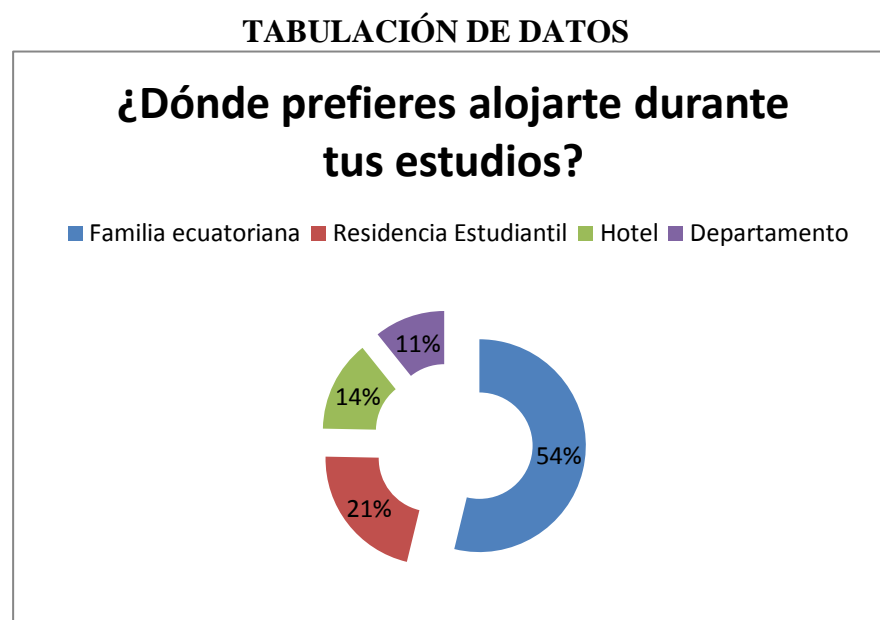
Elaborado: Andrea Aguirre

Las actividades extracurriculares que son el espacio para mejorar las habilidades del idioma aportan enormemente en el proceso educativo, por lo cual se ha detectado que los eventos culturales con el 28% muestran un grado de importancia dentro de las actividades a efectuarse en la institución educativa.

EL turismo en segundo lugar de importancia con el 27% es una alternativa perfecta para hacer una combinación con español, cultura y turismo, dónde la oferta académica va mucho más allá de las aulas de

clase, sino que pretende educar mientras se recorre el Ecuador conociendo lugares de interés y la cultura.

Gráfico N°17



Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

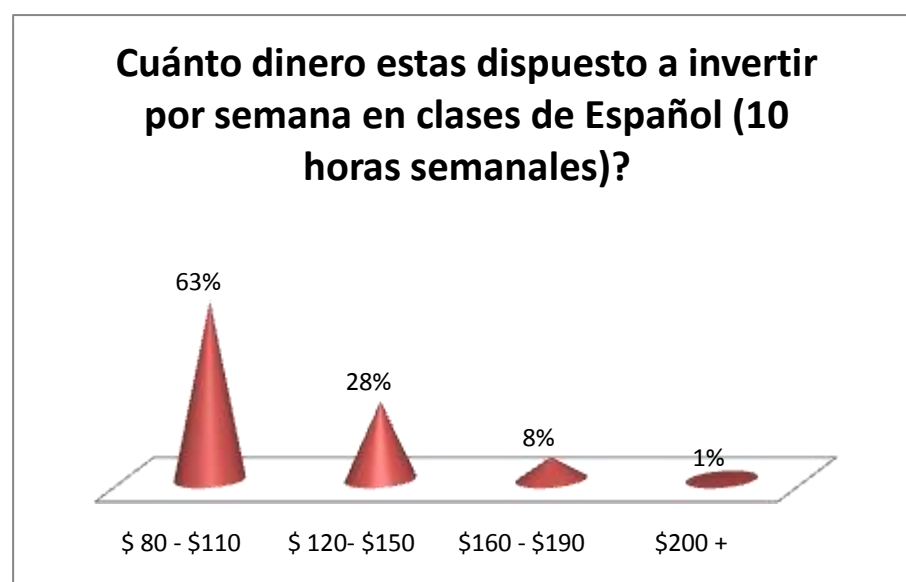
Convivir con una familia ecuatoriana durante las clases de español pertenece el 54% de los resultados, siendo un porcentaje alto y representativo, la residencia estudiantil como alternativa de alojamiento es uno de los espacios solicitados también por los extranjeros.

El hospedaje que se encuentra a cargo de la institución educativa, dónde los estudiantes podrán permanecer mientras llevan a cabo sus estudios de español, representa un factor que requiere una adecuada selección de familias, pues si bien la oferta de hogares dispuestos a

recibir a extranjeros es extensa, no todos estos lugares cumplirán con las normas que establecerá la institución al momento de establecer relaciones, pues de las familias anfitrionas dependerá el buen nombre y prestigio de la institución.

Gráfico N°18

TABULACIÓN DE DATOS



Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

El rango de \$80 a \$100, representa el 63% de la disponibilidad de inversión en clases de español semanalmente.

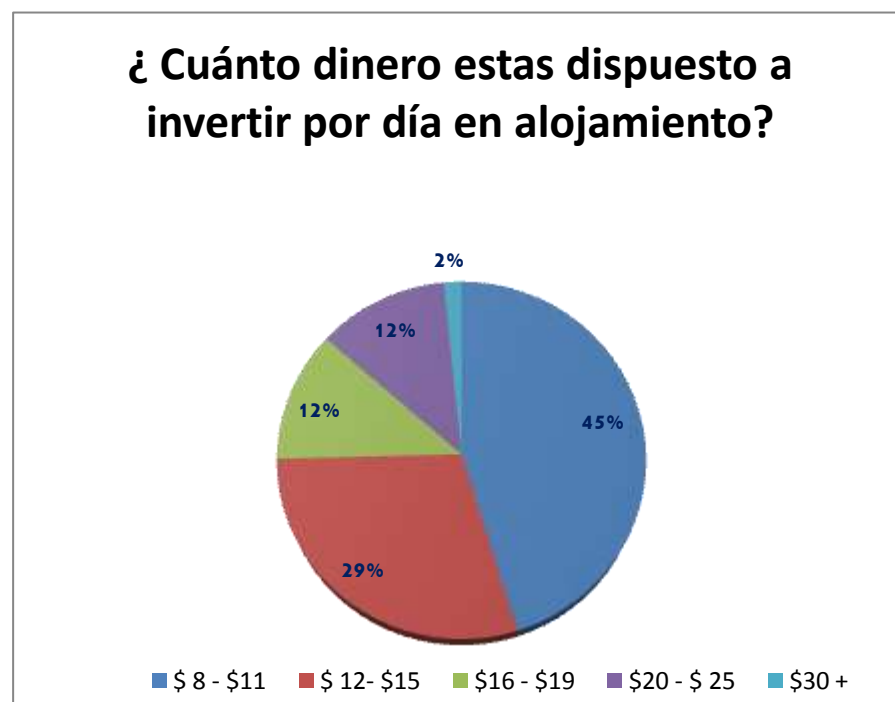
De acuerdo a los datos tomados de las ofertas educativas existentes del mercado, se elaboró los rangos de precios que los estudiantes pueden acceder a pagar por cuatro horas diarias de español cinco días a la

semana, un total de 10 horas semanales. Con los resultados obtenidos se debe elaborar la proyección de ingresos por servicios prestados, conciliando estos valores al momento de la puesta en marcha del plan.

Cabe acotar que los rubros adicionales como salidas turísticas, culturales, de entretenimiento y otras no se encuentran incluidas en el pago por las clases de español.

Gráfico N°19

TABULACIÓN DE DATOS



Fuente: Investigación Realizada

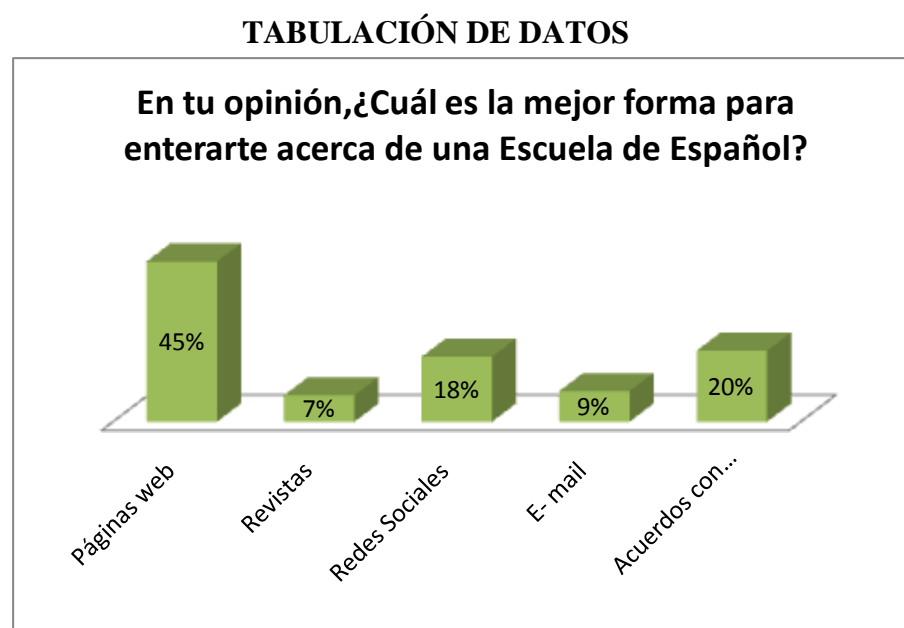
Elaborado: Andrea Aguirre

El rango de \$8 a \$11 con un 45%, representa el valor dispuesto a pagar por la mayor parte de estudiantes extranjeros en el Ecuador, sin embargo el rango de \$12 - \$15 se aproxima con un 29%.

Los precios presentados en las encuestas corresponden solo al alojamiento, los cuales están de acuerdo a los valores que las escuelas de español presentan a sus estudiantes en la actualidad.

Es importante conocer estas cifras pues al momento de negociación con las familias, residencias, hoteles o departamentos donde se alojarán los estudiantes poder elegirlos en concordancia con su capacidad de pago.

Gráfico N°20



Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

El 45% de los encuestados afirman que el medio más eficaz para conocer acerca de una Centro Educativo y Cultural de Español, es por medio de páginas web y por acuerdos con instituciones cercanos a ellos lo cual representa el 20% de los resultados obtenidos.

La promoción de un Centro Educativo y Cultural de Español es un pilar fundamental del Marketing, por lo cual la creación de una página web, la presencia en redes sociales permitirán llegar a ser conocidos en cualquier parte del planeta para quienes estén interesados en la enseñanza de español

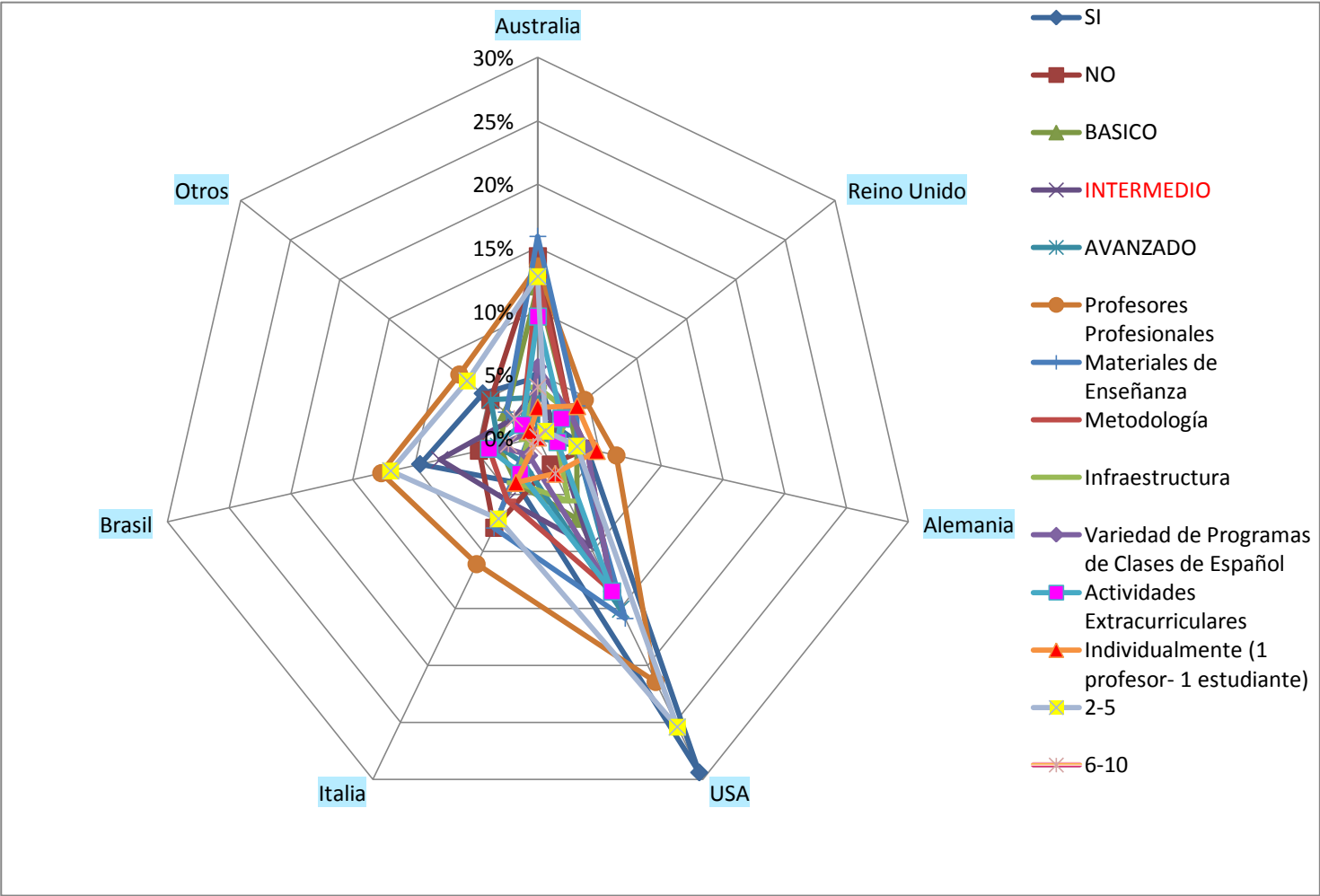
4.1.5.2 *Gráficos de Red*

A continuación se muestran los gráficos de red, donde incluyen las variables del marketing mix y cómo influyen de acuerdo al lugar de origen de los encuestados.

Se presentan cuatro gráficas señalando a cada uno de los componentes de la mezcla de marketing.

Gráfico N°21

TABULACIÓN DE DATOS- PRODUCTO



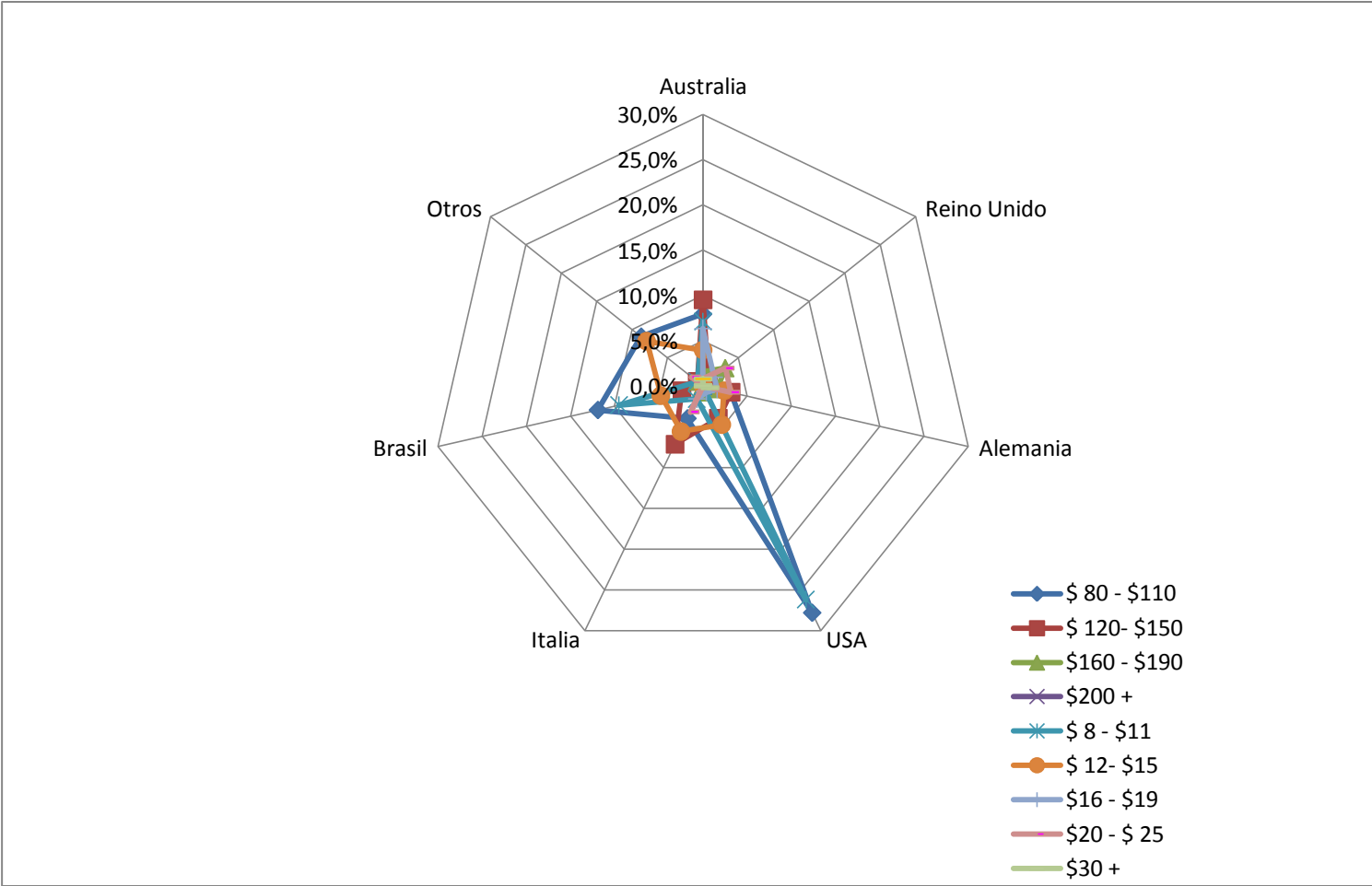
Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Andrea Aguirre

Referente al Gráfico N°20, donde se muestra la tendencia de preferencias de acuerdo al lugar de origen de los entrevistados, el gráfico muestra a uno de los componentes del mix de marketing como es “producto”, las características relacionadas al producto, en el caso del Ecuadorian Spanish Center es un servicio de los cuáles se aprecia claramente que dentro de las tres preguntas integradas están: estudios previos de español, disponibilidad para estudiar un determinado nivel del idioma y los aspectos que consideran importantes se obtiene los siguiente aportes: Estados Unidos es el país donde tienen ya conocimientos sobre español a pesar de que son básicos, estas personas asistieron a clases previas o se interesaron de una u otra forma en el idioma, también es importante que su nivel de interés muestra avanzando, mientras que prefieren estudiar en grupos de hasta cinco personas, siendo para ellos necesario contar con profesores profesionales y metodología adecuada.

En los países europeos se nota considerablemente la tendencia a estudiar individualmente y se define que el nivel de interés para el español es intermedio, también aspectos como la metodología es más importante que contar con maestros profesionales. Para mayor información refiérase al ANEXO 4.

Gráfico N°22

TABULACIÓN DE DATOS - PRECIO



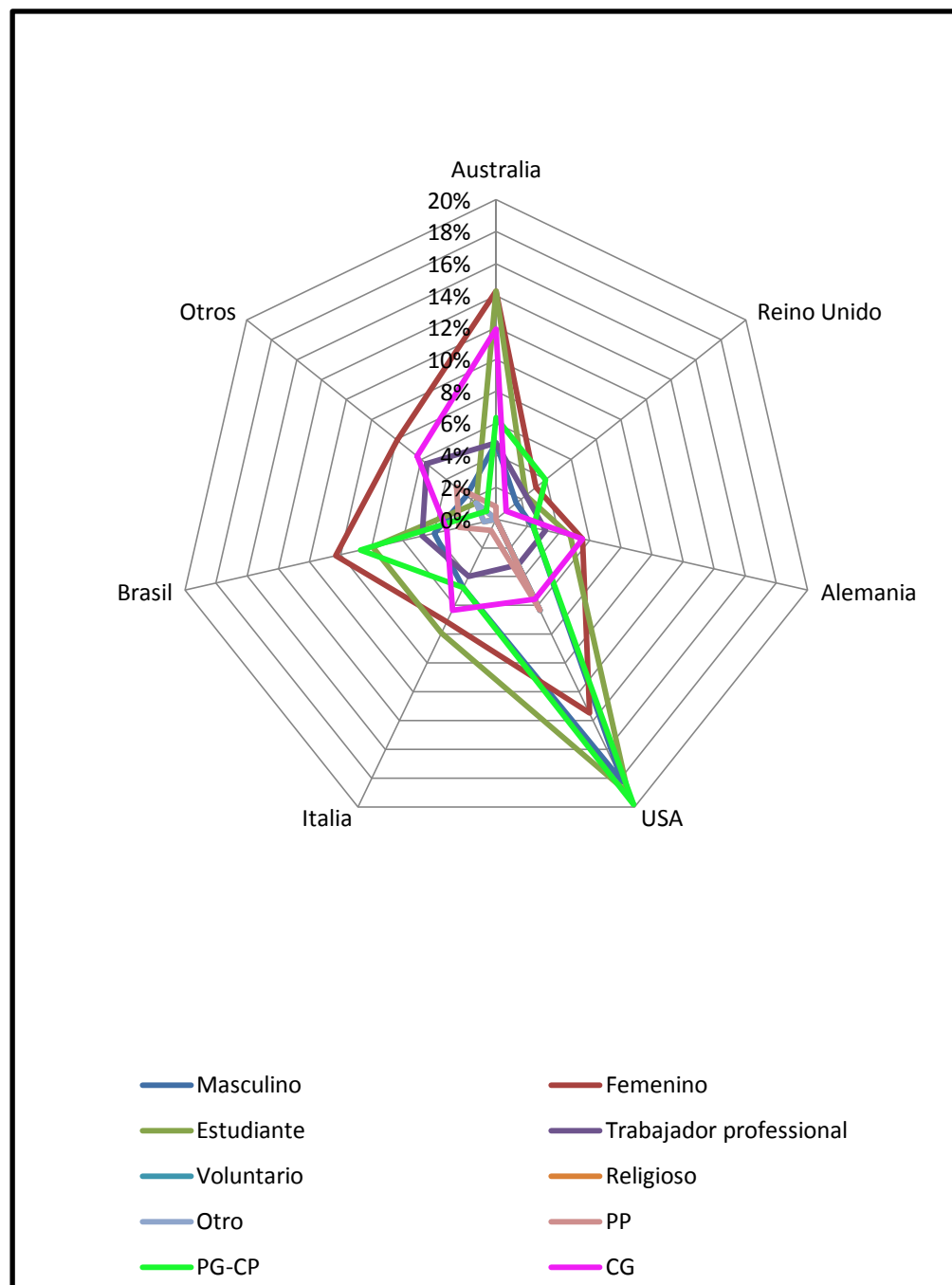
Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Andrea Aguirre

Los resultados obtenidos en referencia al precio se puede concluir que las personas de países europeos (Reino Unido, Italia y Alemania) están dispuestas a invertir más recursos tanto para hospedaje como para la enseñanza de español; a diferencia del contraste con los pobladores de Brasil y Estados Unidos que prefieren las opciones más económicas

Australia es uno de los países que prefieren precios moderados como se muestra en el gráfico de red en su mayor parte de australianos entrevistados han optado por valores para clases de español entre \$120 - \$150, por diez horas semanales, y para hospedaje un precio de \$16 a \$19 por noche.

Gráfico N°23

TABULACIÓN DE DATOS-PLAZA



Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

El aspecto plaza de marketing como se menciona más adelante, trata sobre los canales de distribución al segmento de personas, en los que la empresa se va a enfocar, por lo tanto según los datos obtenidos de las encuestas se puede inferir que se deben buscar medios para que los estudiantes quienes en todos los países representan un porcentaje mayor conozcan y accedan a los servicios de la institución.

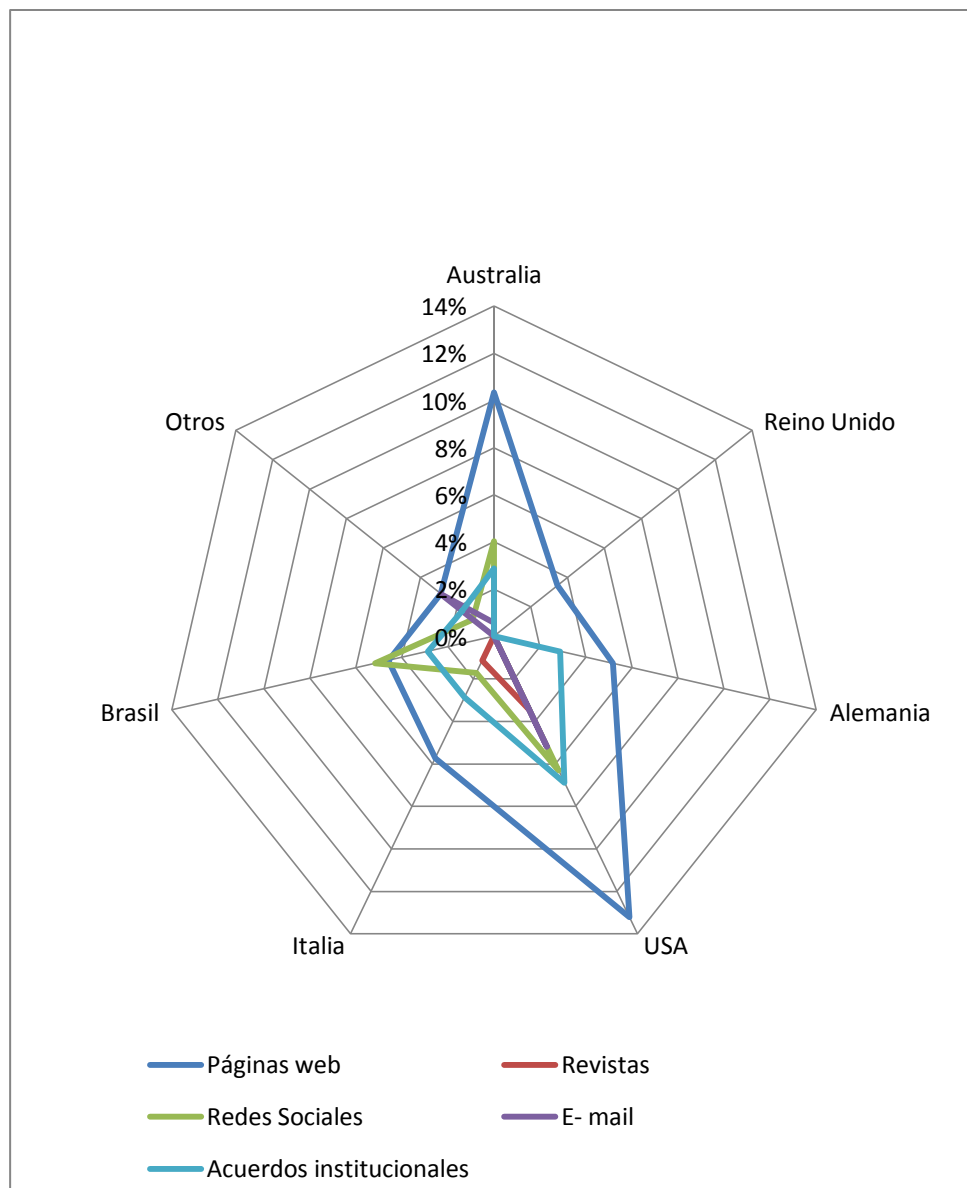
Australia muestra que tiene una tendencia a querer estudiar en una ciudad grande a diferencia de Brasil y Estados Unidos que prefieren ciudades más pequeñas pero con la capacidad de poder abastecerles de los recursos necesarios durante su permanencia.

Al momento de fijar la localización para el proyecto se deberá tomar en cuenta que medios serán útiles para que la distribución directa llegue al segmento de interés.

El gráfico ha sido obtenido de los cuadros del anexo 4.

Gráfico N°24

TABULACIÓN DE DATOS- PROMOCIÓN



Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

El medio de promocionar la institución educativa dentro de las personas de los diferentes países del target se muestra que son las páginas web, la red de internet se ha convertido en un recurso valioso para ofrecer productos y servicios y el Ecuadorian Spanish Center brindará por medio de una página web la información necesaria para mantener contacto con sus clientes.

Se puede apreciar en el gráfico también que Brasil tiene una tendencia mayor a usar redes sociales, por lo que se convierte este espacio en una de las herramientas necesarias para dar a conocer la institución.

Los acuerdos entre instituciones es una forma segura y llamativa para los posibles estudiantes de español, especialmente para las personas encuestadas de los países europeos quien tienen una tendencia a tener una entidad conocida que garantice el servicio en el país extranjero.

4.2 MARKETING MIX

El marketing mix o la mezcla de marketing, consiste en el control de variables que la compañía integra para satisfacer a un grupo de clientes, donde ellos están situados como el objetivo central de esa integración.

La mezcla típica contiene un producto, ofrecido a cierto precio, con alguna promoción que les hable de él a los prospectos y una forma de llegar a donde se encuentran ellos.⁶³

A continuación se mencionan a cada uno de los componentes del marketing mix.

4.2.1 Producto

En el caso del Ecuadorian Spanish Center el producto comprende la prestación de un servicio, hacia un grupo de personas, denominadas clientes para la satisfacción de requerimientos y necesidades.

“Producto: cualquier bien, servicio, idea, persona, lugar, organización o institución que se ofrezca en un mercado para su adquisición, uso o consumo y que satisfaga una necesidad”. (McCarthy, 2000: 243).

La enseñanza de español, las actividades de índole cultural y las salidas turísticas organizadas como parte del programa educativo comprenden los principales servicios que la institución ofrecerá.

A continuación, se describe brevemente sobre los servicios del Ecuadorian Spanish Center, en el capítulo III en el enunciado 3.1.2 se detalla con mayor precisión.

⁶³ Cfr. McCarthy, J (2000) *Marketing un enfoque global*

Las clases de español como pilar fundamental de la institución, dirigida a personas extranjeras que desean adquirir este idioma, pretenden usar métodos modernos de enseñanza en un ambiente propicio para desarrollar habilidades lingüísticas.

Las actividades culturales, corresponden espacios complementarios en la enseñanza de español, serán los alumnos vinculados con programas educativos a quienes se enfocará en la participación de estos eventos. Se contará con personas capacitadas para que puedan hacer de este tipo de eventos un espacio para la práctica de las habilidades adquiridas en el aula.

Es importante mencionar que el Ecuadorian Spanish Center brindará los servicios culturales de baile y cocina ecuatoriana, mientras que el taller de música se impartirá en una institución aliada que es la *Escuela de Música Cayambe*.

Las salidas turísticas organizadas, comprenden la oportunidad para disfrutar y conocer los maravillosos lugares que se encuentran en el Ecuador, permitiendo también ser un momento para presenciar la biodiversidad de las plantas y animales y la pluriculturalidad de los habitantes.

De esta manera la institución educativa y cultural entablará relaciones comerciales con Inti Explorer, quienes se encargarán de toda la logística de las salidas de turismo en las seis principales rutas que se ofrecerá.

- a) Ruta Aventura (Cayambe y alrededores)
- b) Ruta 1 (Cayambe - Otavalo)
- c) Ruta 2 (Cayambe- Otavalo – Cotacachi - Ibarra)
- d) Ruta 3 (Cayambe - Quito)
- e) Ruta 4 (Cayambe - Baños)
- f) Ruta 5 (Cayambe – Baños - Puyo)

Al momento de hablar del producto, se debe mencionar aspectos relacionados con éste como son: el ciclo de vida, la diferenciación y la presentación:

- Ciclo de Vida: comprendido por las etapas de introducción, crecimiento, madurez y declive muestran como el servicio irá evolucionando a medida que pasa el tiempo.

La introducción de las clases de español en el mercado ecuatoriano, está ya fortalecida y se encuentra en la etapa de crecimiento en el mayor número de empresas que prestan este tipo de servicios, las cuáles buscan ampliar sus mercados mejorando sus procesos y llegando a establecer convenios con instituciones de fuera.

- **Diferenciación:**

La diferenciación es una estrategia que muestra al servicio que ofrece la institución como distinto y mejor de lo que ofrece la competencia.⁶⁴

Varias son las escuelas de español, academias, institutos que ofrecen la enseñanza de español y con alternativas de turismo y cultural, pero el Ecuadorian Spanish Center será un centro educativo que conjugue armónicamente estos tres espacios, para que la enseñanza de español sea real y acorde a la realidad pues no serán simple clases de teoría sino uno desenvolvimiento en el idioma que se está adquiriendo.

Todo esto dirigido con personas capacitadas, que persiguen unos mismos valores y que brindan servicios de calidad con seguridad y garantía del aprendizaje del idioma.

- **Presentación:** El Ecuadorian Spanish Center se presentará como el primer centro de enseñanza de español en la ciudad de Cayambe, se destacará por ser el pionero de este tipo de servicios y manejará un slogan y logotipo acorde a su misión.

Slogan: “LIVE & FEEL SPANISH WHILE ENJOYING ECUADOR”

“VIVE Y SIENTE EL ESPAÑOL MIENTRAS DISFRUTAS DE ECUADOR”.

⁶⁴ Cfr. Íbidem.

El slogan permite crear una imagen en la mente de los clientes, dando a entender que el aprendizaje de español no representa una forma aburrida que se queda en teoría, sino una práctica permanente mientras se vive y disfruta en un ambiente de hispanohablantes.

Logotipo:

El logotipo que manejará la institución se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfico N°25

LOGO DEL ECUADORIAN SPANISH CENTER



Elaborado: Diseñador. Luis Riascos

Fuente: Investigación Realizada

Haciendo referencia al nombre se ha tomado dos elementos importantes como son el mapa del Ecuador y un libro que representa la enseñanza del idioma español en el país, y se ha tomado como colores principales al amarillo, azul y rojo que hace referencia.

4.2.2 Precio

La fijación de precios que el Ecuadorian Spanish Center utilizará, se basará de acuerdo a la oferta del mercado educativo en el Ecuador, el valor que se tomará será la media de los competidores actuales.

El precio simboliza el valor que los estudiantes extranjeros desembolsarán, por los servicios obtenidos de la institución y este variará de acuerdo a los programas que elija cada uno, actividades extracurriculares y servicios adicionales que requieren durante el curso de español.

En el siguiente cuadro se muestra los precios de un grupo de diez instituciones más reconocidas en la enseñanza del español en el Ecuador:

Tabla N°16

CUADRO PROMEDIO DE PRECIOS INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA DE ESPAÑOL

N°	INSTITUCIÓN	Horas de Clase	Inscripción	Precio	Precio/H	Localización	Grupo de clase
1	Academia de Español Quito	20 horas/semana	\$ 40,0	\$ 160,0	\$ 8,00	Quito	5 personas
2	Academia Latinoamericana de Español	20 horas/semana	\$ 40,0	\$ 185,0	\$ 9,25	Quito	5 personas
3	Andean Global Studies	1 hora de clase	\$ -	\$ 8,5	\$ 8,50	Cuenca	Individual
4	Academia Columbus	20 horas/semana	\$ -	\$ 230,0	\$ 11,50	Quito	Individual
5	Escuela de Español Cristobal colón	20 horas/semana	\$ -	\$ 115,0	\$ 5,75	Quito	Individual
6	Escuela de Español Mundo Andino	1 hora de clase	\$ 5,0	\$ 5,5	\$ 5,50	Otavaló	3 personas
7	Otavaló Spanish Institute	20 horas/semana	\$ -	\$ 185,0	\$ 9,25	Otavaló	Individual
8	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	81 horas por nivel	\$ -	\$ 625,0	\$ 7,72	Quito	12 persona
9	Raíces Spanish School	1 hora de clase	\$ -	\$ 6,0	\$ 6,00	Baños	Individual
10	Centro Asociado Cervantes Cuenca- SI	20 horas/semana	\$ 35,00	\$ 192,5	\$ 9,63	Cuenca	6 personas
				Promedio	\$ 8,11		

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

De acuerdo a la tabla N°16 se puede apreciar que el promedio del precio por hora de clase, que adoptará el Ecuadorian Spanish Center corresponde a \$8 dólares/h valor que se presentará de manera semanal por veinte horas de clase, es decir, \$160 y que incluirá clases de español de forma individual, material didáctico, acceso a la biblioteca con internet inalámbrico, el city tour en Cayambe y una salida cultural.

En caso que el estudiante prefiera participar en clases de grupos pequeños se efectuará un descuento del 10% al valor semanal.

Precios Alojamiento

En cuanto a los precios del alojamiento se establecerá dos servicios básicos que la institución ofrecerá a sus estudiantes: a) Estadía en una familia ecuatoriana, b) Estadía en un hotel.

El Ecuadorian Spanish Center, seleccionará de una manera minuciosa qué hogares están en condiciones adecuadas para recibir a los estudiantes extranjeros, buscando, para de esta forma poder garantizar una óptima estadía.

A continuación se muestra los cuadros comparativos de los precios fijados por las instituciones de español en el Ecuador, tanto para alojamiento en casa de familias de ecuatorianos como el hospedaje en un hotel, los cuáles hacen

referencia a cuartos individuales con baños privados y que generalmente incluyen por lo menos una comida en el día, el desayuno.

Tabla N°17

**CUADRO PROMEDIO DE PRECIOS ALOJAMIENTO- FAMILIA
ECUATORIANA**

N°	INSTITUCIÓN	Duración	Precio	Precio/Noche	INCLUYE
1	Academia de Español Quito	7 días	\$ 175,00	\$ 25,00	dos comidas
2	Academia Latinoamericana de Español	7 días	\$ 125,00	\$ 17,86	dos comidas
3	Andean Global Studies	1 día	\$ 15,00	\$ 15,00	desayuno
4	Academia Columbus	7 días	\$ 138,00	\$ 19,71	dos comidas
5	Escuela de Español Cristobal Colón	1 día	\$ 13,00	\$ 13,00	desayuno
	Escuela de Español Cristobal Colón	1 día	\$ 14,00	\$ 14,00	dos comidas
	Escuela de Español Cristobal Colón	1 día	\$ 15,00	\$ 15,00	tres comidas
6	Escuela de Español Mundo Andino	1 día	\$ 14,00	\$ 14,00	dos comidas
7	Otavallo Spanish Institute	1 día	\$ 14,00	\$ 14,00	deayuno
8	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	1 día	\$ 20,00	\$ 20,00	dos comidas
9	Raíces Spanish School	7 días	\$ 110,00	\$ 15,71	tres comidas
10	Centro Asociado Cervantes Cuenca- SI	1 día	\$ 14,00	\$ 14,00	desayuno
			PROMEDIO	\$ 16,44	

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

El precio que el Ecuadorian Spanish Center establecerá para la estadía con las familias será de \$16 por noche y el que incluirá dos comidas que son: desayuno y cena, lavado de ropa, cuarto con televisión, baño privado.

El precio del alojamiento que se acordará con la familia es de \$14 por noche y los \$2 de diferencia es la comisión que recibirá la institución.

Es importante mencionar que los precios pueden variar si el estudiante prefiere obtener las tres comidas en la casa, acceder a servicios cómo: internet, cable, entre otros servicios.

Los precios de estadía también se verán influenciado por la estacionalidad, pues en épocas bajas se incluirán promociones o descuentos adicionales.

Otra de las alternativas de alojamiento que ofrecerá el Ecuadorian Spanish Center será el hospedaje en hotel, para lo que previamente se seleccionará a tres hoteles prestigiosos y de gran confiabilidad para establecer relaciones comerciales.

En el siguiente cuadro se muestra que de las diez instituciones anteriormente tomadas como referente, tan solo cinco ofrecen la alternativa de alojamiento en hotel:

Tabla N°18

CUADRO PROMEDIO DE PRECIOS ALOJAMIENTO- HOTEL

N°	INSTITUCIÓN	DURACION	PRECIO	PRECIO/NOCHE	INCLUYE	Detalle
1	Academia Latinoamericana de Español	7 día	\$ 105,0	\$ 15,0	-	
2	Andean Global Studies	1 día	\$ 11,0	\$ 11,0	-	departamento
3	Academia Columbus	7 días	\$ 123,5	\$ 17,6	desayuno	departamento
4	Escuela de Español Cristobal colón	7 días	\$ 86,0	\$ 12,3	desayuno	hotel tutamanta
5	Otavallo Spanish Institute	1 día	\$ 14,0	\$ 14,0	-	hotel
			PROMEDIO	\$ 14,0		

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

Obteniendo como promedio \$14 por noche, la institución educativa sondeará los precios de los hoteles de Cayambe y buscará dar facilidades y ventajas a sus alumnos, teniendo al alcance las mejores ofertas en hoteles destacados de la ciudad.

Dentro del porcentaje de comisión que obtendrá la institución en convenios con hoteles será de \$1,5 por noche.

Precios Actividades Culturales

De igual forma para determinar el precio de las actividades de índole cultural se tomó a las instituciones educativas anteriormente señaladas pero que ofrecen este tipo de servicios como es las clases de Baile, y Cocina, de esta forma se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla N°19

CUADRO PROMEDIO DE PRECIOS CLASES DE BAILE

N°	INSTITUCIÓN	Duración /horas	Precio	Precio Hora
1	Academia de Español Quito	12	\$ 40,0	\$ 3,3
2	Academia Latinoamericana de Español	10	\$ 45,0	\$ 4,5
3	Academia Columbus	12	\$ 38,0	\$ 3,2
4	Escuela de Español Cristobal colón	18	\$ 65,0	\$ 3,6
5	Raíces Spanish School	10	\$ 40,0	\$ 4,0
		PROMEDIO		\$ 3,7

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

Para las clases de baile la institución establecerá un precio de \$45 dólares 12 horas de clases, a conveniencia del estudiante puede tomar hasta seis horas por semana. Los cursos se abrirán con un mínimo de tres personas.

Tabla N°20**CUADRO PROMEDIO DE PRECIOS CLASES DE COCINA**

N°	INSTITUCIÓN	Duración /horas	Precio	Precio Hora
1	Academia de Español Quito	12	\$ 50,0	\$ 4,2
3	Academia Columbus	12	\$ 55,0	\$ 4,6
4	Escuela de Español Cristobal colón	12	\$ 48,0	\$ 4,0
5	Raíces Spanish School	12	\$ 48,0	\$ 4,0
	PROMEDIO			\$ 4,2

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

Para las clases de cocina se fijará el precio de \$50 las 12 horas de clase, y lo cuál incluirá los ingredientes para tres platos, este curso se abrirá con un mínimo de 4 estudiantes para poder justificar el uso de materiales e ingredientes.

Para las clases de música tarifa será de \$40 las 15 horas y se lo hará en la Escuela de Música Cayambe, la comisión para la institución será de \$3 por curso tomado.

El voluntariado es una actividad opcional y no tendrá costo alguno, pues se trabajará conjuntamente con el INNFA, quien tiene una variedad de programas sociales.

Precios Actividades Turísticas

Inti Explorer la agencia turística de Cayambe, maneja el siguiente cuadro de precios para las diferentes salidas tanto dentro como fuera del cantón.

Tabla N°21**CUADRO DE PRECIOS SALIDAS TURÍSTICAS**

DETALLE	LOCALIDADES	PRECIO	DURACION	INCLUYE			\$
				TRANSPORTE	COMIDA	ESTADIA	COMISION
Ruta aventura	Cayambe- alrededores	\$ 40	2 días, 1 noche	x	4 comidas	SI	\$ 4,00
Ruta 1	Cayambe - Otavalo	\$ 10	1 día	x	1 comida	NO	\$ 3,00
Ruta 2	Cayambe - Otavalo- Cotacachi- Ibarra	\$ 35	2 días, 1 noche	X	3 comidas	SI	\$ 5,00
Ruta 3	Cayambe- Quito	\$ 10	1 día	X	1 comida	NO	\$ 3,00
Ruta 4	Cayambe- Baños	\$ 40	2 días, 1 noche	X	1 comida	SI	\$ 6,00
Ruta 5	Cayambe - Baños - Puyo	\$ 50	2 días, 2 noches	x	2 comidas	SI	\$ 6,00

Fuente: Investigación Realizada**Elaborado:** Andrea Aguirre**4.2.3 Plaza**

La plaza se encarga de las decisiones necesarias para hacer llegar el servicio “adecuado” al lugar donde se halla el mercado meta. Los canales de distribución desde el proveedor hasta el cliente, es parte del estudio que se realiza este componente del marketing mix.

En el caso del Ecuadorian Spanish Center la prestación del servicio de enseñanza de español para extranjeros se lo realiza por medio de una venta directa, pues son los estudiantes quienes van hacia la institución para

Gráfico N°26

Fuente: McCarthy Jerome.

Elaborado: Andrea Aguirre

Dentro de una institución educativa el componente plaza se vincula directamente a los canales de distribución por lo tanto, al tener una distribución directa, entre la institución educativa y alumnos es necesario generar relaciones durables y de fidelización entre el estudiante y el centro educativo.

El continuo seguimiento y análisis de satisfacción de clientes será preciso para definir que el canal de distribución esté funcionando correctamente.

4.2.4 Promoción

El cuarto componente del marketing mix es la Promoción, la que consiste en transmitir la información necesaria entre el vendedor y el comprador potencial u

otros miembros del canal para que influyan en las actitudes y en el comportamiento. (McCarthy, 2000: 382).⁶⁵

El Ecuadorian Spanish Center, al constituirse una organización localizada en el Ecuador y teniendo como mercado objetivo a personas situadas en otros países, promocionará sus servicios principalmente por medios electrónicos como páginas web, redes sociales, e-mail, revistas virtuales.

Otra de las alternativas de gran importancia es establecer acuerdos institucionales con grupos de interés en los países de enfoque.

4.2.4.1 Sitio Web

Un *sitio web* es una colección de páginas web relacionadas, imágenes, vídeos u otros archivos digitales típicamente comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet. Página Web, también conocida como una página de **Internet**, es un documento electrónico adaptado para la Web, pero normalmente forma parte de un sitio Web. Su principal característica son los hipervínculos de una página, siendo esto el fundamento de la Web.⁶⁶

Una vez elaboradas las páginas web del Ecuadorian Spanish Center, se las ejecutaran en la red con el correspondiente dominio. El sitio web de la institución contará con la información necesaria sobre los cursos de idiomas, actividades culturales y salidas turísticas, también se mostrará

⁶⁵ Cfr. McCarthy, J (2000) *Marketing un enfoque global*

⁶⁶ WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2009).[http://es.wikipedia.org/wiki/Sitio_Web] *Sitio Web*

los diferentes precios de los programas y las correspondientes opciones de inscripción virtual donde se puede matricularse a las clases de español

4.2.4.2 Otros Medios Electrónicos

Redes Sociales: Las redes sociales son espacios virtuales donde las personas manejan grupos de amigos e intereses comunes, en los cuales se intercambia fotos, videos, música y más. Entre las redes más conocidas a nivel mundial se encuentran Facebook, Myspace, Twitter, Flixster.

Las redes sociales son uno de los fenómenos de mayor crecimiento en internet debido a todos los servicios gratuitos, utilidades y entretenimiento que proporcionan, el simple hecho de no tener costo es lo más atractivo, pero las herramientas que proporcionan para crear tu propio espacio en la red como subir fotografías, música, videos e intercambiar y compartir tus ideas con la comunidad más grande del planeta y tus amigos, es el otro atractivo más interesante.⁶⁷

Como medio para publicitar productos y servicios las redes sociales representan una valiosa herramienta, pues permite realizar una segmentación, con los datos que disponen los dueños de las redes, al momento de contratar el servicio se elige a quienes se dirigirá determinada publicidad

⁶⁷ INTERNET MARKETING (2010).[<http://internetmarketingmexico.com/publicidad-en-redes-sociales-publicidad-en-facebook-youtube-myspace/>] *Redes Sociales*

El Ecuadorian Spanish Center buscará un espacio promocional en Facebook, el cuál maneja un presupuesto de consumo diario de acuerdo al número de clicks que el usuario realiza al enlace promocional de la institución. El presupuesto diario será de \$5 dólares que corresponden a 20 clicks diarios, ya que el costo de cada click es de \$0,25, si en el día, hubiese menos interesados, el valor se va acumulando, y la cuota se la cancela por medio de una tarjeta de crédito el fin de semana.

E-mail- Correo Electrónico:

Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados **mensajes electrónicos** o **cartas electrónicas**) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales. Su eficiencia, conveniencia y bajo coste están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales.⁶⁸

Gracias a una base de correos electrónicos obtenidos de las encuestas y de instituciones del exterior que están interesados en la enseñanza del español, se podrá manejar información sobre el Ecuadorian Spanish Center a través de publicidad por medio de correo electrónico y es una alternativa para establecer contacto y responder a las inquietudes de personas interesadas en aprender español.

⁶⁸ WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2009).[http://es.wikipedia.org/wiki/Correo_electr%C3%B3nico] *E-mail*

La promoción por medio de e-mail es una forma económica de entablar y fortalecer relaciones con estudiantes extranjeros antes de su visita al Ecuador y conocer las expectativas y necesidades así como también hacer un seguimiento después de haber finalizado el curso, para que sean los ex estudiantes del Centro quienes al haber quedado satisfechos con los servicios recibidos sean los que recomienden.

Revistas Virtuales:

Otro de los medios electrónicos que proporcionan gran ayuda a la hora de publicitar información sobre una institución, son las revistas virtuales y portales de turismo que ofrecen un sin número de espacios para dar a conocer los servicios que ofrece la empresa.

El Ecuadorian Spanish Center publicitará en dos portales electrónicos que vinculará a su página web donde se encuentra toda la información de importancia. Turismoecuador.com es uno de los espacios visitados por un considerable número de turistas extranjeros, el anuncio que se lo realizará está considerado en \$300 anuales lo que incluye un gráfico e información necesaria para dar a conocer el centro de estudios.

El otro medio virtual será Ecuador Virtual Magazine, donde se puede publicar videos, experiencias y ser promocionado mientras las personas leen la revista virtual de turismo más conocida en Ecuador. La

publicidad que la institución solicitará en la revista es de un banner en la parte superior que está valorado en \$320 dólares anuales.

4.2.4.3 Acuerdos Institucionales

Establecer relaciones institucionales con organizaciones extranjeras dando a conocer los servicios que prestan el centro y brindando facilidades para un adecuado intercambio y aprendizaje del idioma, permitirá consolidarse al Ecuadorian Spanish Center como una empresa de prestigio.

Entre las organizaciones con las cuáles anteriormente se ha manejado ciertos vínculos de trabajo voluntario, enseñanza de español o actividades culturales y con quienes se pretende más adelante fortalecer vínculos están:

Gruppone (Italia):

Es un grupo de jóvenes y familias de la provincia de Treviso, Padua y Venecia, empeñados en la colaboración directa de sostener económicamente proyectos sociales, educativos y de salud en América del Sur y África.

Persona de contacto: Casarín Corrado – Director Treviso

Página Web: www.gruppone.org

World Horizons International (USA):

Horizontes Mundiales Internacional es una organización que ofrece viajes de voluntariado e intercambio cultural en países de Latinoamérica y Centroamérica, permitiendo que estudiantes de diferentes instituciones efectúen un proyecto social fuera de su país.

Persona de contacto: Karin Bryson – International Leader

Página Web: www.worldhorizons.com

Parramatta High School (Australia):

Es un colegio de sistema católico localizado en Parramatta, Nueva Wales del Sur, donde manejan programas de intercambio cultural para países extranjeros principalmente en la zona de Europa.

Persona de contacto: Cristina Garuffi

Página Web: <http://faxmentis.org/html/setup.html>

ESTUDIO TÉCNICO

5.1 LOCALIZACIÓN

La localización permite determinar factores claves del éxito, cómo las fuerzas del entorno donde la organización se va desenvolver pueden o no aportar para alcanzar los objetivos de la empresa.

Para fijar cuál será el lugar adecuado donde la institución prestará su servicio de enseñanza de español se usara la comparación de factores de tres posibles ubicaciones como son: a) en el edificio Papelería Súper Gaby que se encuentra en la calle Ascazubi S2-26 y 10 de Agosto b) en una casa colonial ubicada en las calles García Moreno N5-20 y Pichincha c) en un edificio ubicado en la Av. Natalia Jarrín y Calderón.

En la siguiente tabla se muestra un cuadro comparativo por medio de factores claves para la empresa, cuál es la localización óptima para la institución.

Tabla N°22

**CUADRO COMPARATIVO PARA LA LOCALIZACIÓN ÓPTIMA DEL
ECUADORIAN SPANISH CENTER**

UBICACIÓN ECUADORIAN SPANISH CENTER								
N°	Factores de Análisis	%	Dirección- Instalaciones					
			A		B		C	
			Ascazubis 2-26 y 10 de Agosto		García Moreno n5-20y Pichincha		Av. Natalia Jarrín y Calderón	
			EVA	CALIF	EVA	CALIF	EVA	CALIF
1	Mercado	0,3	5	1,5	5	1,5	3	0,9
2	Medios de Transportes	0,05	4	0,2	3	0,15	3	0,15
3	Servicios Básicos	0,17	5	0,85	5	0,85	5	0,85
4	Internet	0,13	4	0,52	3	0,39	4	0,52
5	Condiciones Climáticas	0,05	3	0,15	2	0,1	3	0,15
6	Parqueadero	0,05	1	0,05	2	0,1	3	0,15
7	Comunicaciones (telefonía, correo)	0,1	4	0,4	3	0,3	2	0,2
8	Cercanía de Empresas aliadas	0,15	3	0,45	2	0,3	2	0,3
	TOTAL	100%		4,12		3,69		3,22

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Andrea Aguirre

La adecuada localización para el Ecuadorian Spanish Center, se ha obtenido en la opción

A de la tabla, donde con la puntuación más alta de 4,12 supera a las otras dos opciones, consiguiendo las mejores calificaciones en el factor de Mercado e instalaciones que son los que más puntos acreditan a esta opción.

El Mercado, referente al grupo de extranjeros que prefieren determinado sector al otro, permite señalar que en la opción A, es un lugar céntrico en la ciudad de Cayambe, donde acuden un sin número de turista y estudiantes extranjeros para realizar sus pasantías con diferentes organizaciones como el Cuerpo de Paz.

Las instalaciones en el edificio de Papelería Súper Gaby, son amplias y espaciosas, y la estructura de las dos plantas a ser arrendadas se presta adecuadamente para la apertura de un centro de enseñanza de español, además se podrá acceder a la terraza donde existe un espacio para realizar deportes, el cual está cubierto con domos translúcidos de poliuretano, ya que a diferencia de las otras dos ubicaciones posibles se cuenta con las instalaciones estrechas para las aulas y en la cual se deberá hacer una inversión para modificarlas a las necesidades del Ecuadorian Spanish Center.

5.5.1 Macro Localización

La Macro localización del Ecuadorian Spanish School será en el Ecuador, en la región Sierra, provincia de Pichincha, cantón Cayambe.

En el siguiente gráfico se muestra una vista por medio de la herramienta del GOOGLEARTH, donde se localizará la institución educativa y cultural.

Gráfico N°27**MACRO LOCALIZACIÓN DEL ECUADORIAN SPANISH CENTER**

Fuente: Google Earth

Elaborado: Andrea Aguirre

Los factores precisos para fijar la macro localización correspondieron a factores mencionados en la Tabla N°22

- Mercado: Cayambe al tener una gran afluencia de extranjeros de paso es una opción que brinda muchas oportunidades culturales y de turismo, que no han sido correctamente aprovechadas. El incremento de estudiantes que realizan pasantías en el Cantón es considerable y por lo cual la apertura de un centro cultural y de enseñanza de español es un espacio que compensará la necesidad de este grupo de personas.

- **Transporte:** La accesibilidad a Cayambe es amplia, pues se cuenta con una carretera en perfectas condiciones y dos vías de acceso desde la Quito, a donde generalmente llegan los vuelos de las personas extranjeras.
- **Servicios Básicos:** Contar con los servicios básicos como el agua potable, luz, alcantarillado, teléfono es posible en la cabecera cantonal de Cayambe, lo que permite satisfacer las diversas necesidades básicas de los clientes. Sin embargo la presencia en problemas sobre todo energéticos es palpable en todo el país, debido a la carencia de agua en Paute de donde se provee la energía para todo el Ecuador.
- **Internet:** El acceso a la red mundial en Cayambe cada vez se torna más fácil con tres proveedores del servicio se vuelve más competitivo los precios de adquisición en la zona. Conatel, Grupo Tv cable y Telmex son quienes distribuyen el servicio por el sector.
- **Infraestructura:** Obtener instalaciones apropiadas para una institución educativa y cultural resulta un tanto complejo y costoso en las ciudades grandes, pues si bien hay espacios para ser arrendados no cumple con tamaños requeridos para la enseñanza personalizada de un idioma, en el Cantón Cayambe existe un sin número de ofertas con espacios físicos óptimos para el Ecuadorian Spanish Center y a un precio inferior de las grandes urbes.

- Condiciones Climáticas: Al estar el cantón Cayambe ubicado en la región sierra y la cordillera de los andes es parte de su topografía, influye directamente en el clima el cuál varía desde los 6 a 24 grados centígrados, el nevado Cayambe de 5790m.s.n.m, interviene directamente en las condiciones del clima frio que se presenta en el sector, similar al de Quito y Machachi.⁶⁹
- Comunicación: Acceder a las redes de telefonía celular existentes en el Ecuador desde Cayambe es posible desde hace muchos años atrás, empresas de correo para zonas internacionales se encuentran presentes como: DHL, Servientrega, Correos del Ecuador. Tener las facilidades de una ciudad grande en un espacio menor hace de Cayambe un lugar apto para la apertura de un centro educativo y cultural.
- Personas y Empresas aliadas: Para el adecuado desarrollo del Ecuadorian Spanish Center, la empresa establecerá contactos con el Ministerio de Medio Ambiente, con familias cayambeñas dispuestas acoger a extranjeros, empresas de transporte turístico y más asociaciones como la de guías naturalistas del Parque Nacional Cayambe- La cercanía y facilidad de ponerse en contacto con cada una de estas organizaciones representan una oportunidad y ventaja que la institución puede aprovechar.

⁶⁹ Cfr. EDUFUTURO (2009).[<http://www.edufuturo.com/educacion.php?c=1452>] *Cantón Cayambe*

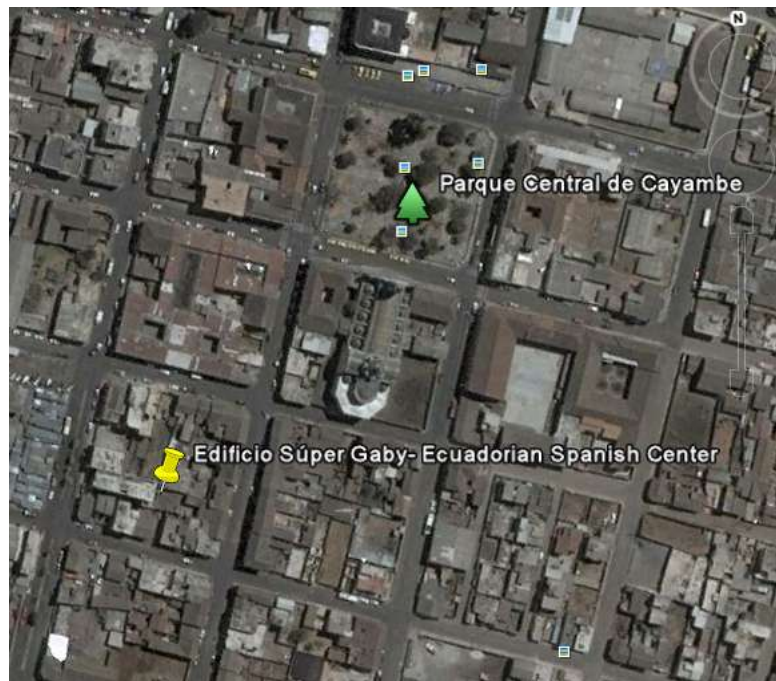
5.5.2 Micro localización

El Ecuadorian Spanish Center estará ubicado en la Calle Ascazubi S 2 – 26 y 10 de Agosto, en pleno centro de la ciudad de Cayambe, pues de acuerdo al estudio de micro localización donde se toma en cuenta factores asociados a las facilidades y necesidades de los estudiantes, muestra conveniente abrir las instalaciones en este lugar, ya que los servicios que demandan los alumnos se encuentran al alcance de ellos en esta zona.

En el siguiente gráfico se muestra cómo quedará ubicado el Centro Cultural

Gráfico N°28

MICRO LOCALIZACIÓN ECUADORIAN SPANISH CENTER



Fuente: Google Earth
Elaborado: Andrea Aguirre

En el grafico se puede apreciar las instalaciones del Ecuadorian Spanish Center se encuentra a tan solo dos calles del Parque Central de Cayambe, lugar concurrido por todos los visitantes del cantón.

También es importante acotar que junto a las instalaciones se localiza el Centro Comercial Vendedores Autónomos, Supermercados Santa María y el Gran Akí, instalaciones que los alumnos recurrirán durante su estadía en Cayambe.

5.6 CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES

5.6.1 Infraestructura del Centro Cultural

Las instalaciones del Ecuadorian Spanish Center se ubicarán en el segundo y tercer piso del edificio de PAPELERIA SUPER GABY, los cuales cuentan con 300m² cada uno, lo que permitirá una distribución adecuada de las diferentes instalaciones destinadas para la institución.

Los siguientes espacios son los que la institución pondrá a disposición de los estudiantes:

Planta Baja

Parqueadero

Segundo Piso: En este espacio se encontrará:

- 1 Recepción:
- 1 Sala de Espera:
- 1 Dirección General:
- 1 Dirección Académica, Cultural y de Turismo
- 1 Secretaría, Colecturía, Contabilidad:
- 1 Sala de Profesores:
- 1 Biblioteca:
- 1 Cafetería:
- 1 Salón Multiusos:
- 4 Baños

Tercer Piso:

- 1 Sala de Espera
- 1 Salones de Clase:
- 1 Salón de Cocina
- 4 Baños

Espacio Recreativo:

- Mesa de Pin Pon

- Mesa de Billar
- Fútbolín

5.6.2 Tamaño- Capacidad- distribución

Con los emplazamientos anteriormente descritos, el Ecuadorian Spanish Center tendrá una capacidad de 11 aulas para 5 personas cada una y en los horarios descritos, se dará cabida a 47 estudiantes en el horario de la mañana, es decir, 9 aulas podrán estar en toda su capacidad mientras que las dos restantes se usará para clases individuales, según la demanda de los estudiantes, y en la tarde se tendrá una capacidad de 55 alumnos pues las clases en el horario de la tarde solo será grupal.

Tabla N°23

CAPACIDAD DE LAS PRINCIPALES INSTALACIONES DEL ECUADORIAN SPANISH CENTER

ACTIVIDAD	Q	INSTALACIÓN	CAPACIDAD	CAPACIDAD	HORARIO
Clases de español en grupo	9	Aulas	5 estudiantes	45 estudiantes	8:30 - 12:30
Clases de español individual	2	Aulas	1 estudiantes	2 estudiantes	
Clases de español en grupo	11	Aulas	5 estudiantes	55 estudiantes	14:30 - 18:30
Clases de baile	1	Salón Múltiple	20 estudiantes	20 personas	15:00-17:00
Clases de Cocina	1	Cocina	10 estudiantes	10 personas	15:00-17:00
Lectura, Internet	1	Biblioteca	20 estudiantes	20 personas	8:30 -18:30
Eventos Comunitarios	1	Salón Múltiple	15 estudiantes	50 personas	Ocasional
Espacio para profesores	1	Sala de Profesores		15 personas	8:30-18:30

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

Más adelante en la distribución de planta se mostrará cómo cada espacio estará distribuido en los dos pisos a ser arrendados.

Es importante mencionar que la capacidad de las instalaciones de la institución, se verá afectada por la estacionalidad, pues la cantidad demandada se reducirá en temporadas bajas como navidad y año nuevo, lo contrario sucede en los meses de mayo a septiembre donde el ingreso de personas extranjeras aumenta considerablemente.

5.7 INGENIERIA DEL PROYECTO

La ingeniería del proyecto, consiste en analizar los diferentes procesos y etapas que se deben dar desde la idea del producto o servicio hasta que esta se pueda concretar como un servicio final⁷⁰

Dentro de las etapas de la ingeniería del proyecto se encuentra la definición de tecnología, materiales, recursos humanos, equipos, distribución de la planta, mapa de proceso, diagrama de flujo, aspectos legales y ambientales

⁷⁰ Cfr. MENESES, E (1999). *Preparación y Evaluación de proyectos*. Quito-Ecuador: Pág. 63 y 64.

5.7.1 Tecnología:

La tecnología como se menciona en el capítulo 1, sección, 1.1.7 son los materiales y herramientas que la empresa utilizará para cumplir con su misión.

El Ecuadorian Spanish Center, requerirá computadoras para: la dirección general, dirección académica de cultura y turismo, secretaria, colecturía con sus respectivas impresoras, así como también se instalarán en la biblioteca 4 computadoras con el software VISUAL LINK SPANISH.2.11, para que los estudiantes puedan acceder a prácticas de ejercicios de español en el momento que ellos deseen.

Es importante acotar que al iniciar la institución va adquirir un ERP administrativo-contable y de procesos denominado ARIES PLUS, el cual ha salido al mercado en estos últimos tiempos y que permitirá a la institución manejar sus procesos de manera conjunta para obtener datos que permitirán elaborar cada año nuevas estrategias de posicionamiento.

El sistema ARIES PLUS se instalará en las dependencias administrativas, mientras que toda la institución tendrá acceso a Internet por medio de una instalación inalámbrica que tendrá su router en la biblioteca y donde los estudiantes podrán acceder a internet solicitando una clave de acceso respectivamente.

En la siguiente tabla se puede apreciar en conjunto los instrumentos de tecnología de la institución:

Tabla N°24

TECNOLOGÍA DEL ECUADORIAN SPANISH CENTER

ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.			
EQUPO DE COMPUTACION			
CONCEPTO	Q	MEDIDA	AREA
Computador Case ATX MB Biostar Procesador C2D, Memoria 2GB, Disco Duro 500GB Sata	4	Unidad	Administrativa
Computador Case ATX MB Biostar Procesador C2D, Memoria 2GB, Disco Duro 300GB Sata	4	Unidad	Biblioteca
Impresoras Matriciales	3	Unidad	Administrativa
Impresora Multifunción	1	Unidad	
Aries plus- servidor	1	Módulos	
Aries plus punto de servicio	3	Módulos	
Visual Link Spanish	2	Licencias	Biblioteca
Router Inalámbrico	1	Unidad	ESC
UPS	2	Unidad	Administrativa

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

5.7.2 Materiales, Equipos y otros artículos

El Ecuadorian Spanish Center, requerirá los siguientes materiales para un adecuado funcionamiento, en la siguiente tabla se muestra el valor de los materiales necesarios para la implementación y en las áreas donde se utilizarán:

Tabla N°25**MAQUINARIA Y EQUIPOS ECUADORIAN SPANISH CENTER**

ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA. MAQUINARIA Y EQUIPO			
CONCEPTO	Q	MEDIDA	AREA
Telefono Multilinea Panasonic Kx-T7730	2	Unidad	Administrativa
Telefono -Fax Kx-Tg1311 Panasonic	2	Unidad	
Sumadora Casio DI 220a	1	Unidad	
Proyector Epson s82500	1	Unidad	Salón Múltiple
Amplificación y juego implementos	1	Juego	
Televisores 15 pulgadas Panasonic	5	Unidad	Salón de Clases
Radiograbadora Sony Cfd-Zs-Y3	5	Unidad	
Dvd Sony-Sr200	5	Unidad	
Cocinas industriales 2 quemadores	2	Unidad	Sala de cocina
Juego de instrumentos de cocina	1	juego	

Fuente: Investigación Realizada**Elaborado:** Andrea Aguirre

Tabla N°26

MUEBLES Y ENSERES ECUADORIAN SPANISH CENTER

ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA. MUEBLES Y ENSERES			
CONCEPTO	CANTIDAD	MEDIDA	AREA
Escritorios	2	Unidad	Administrativa
Modulo escritorio	1	Unidad	
Modulo escritorio mas grande	1	Unidad	
Silla Alta giratoria	2	Unidad	
Sillas movibles	3	Unidad	
Sillas patas de metal	7	Unidad	
Archivadores metalicos 3 cajones	3	Unidad	
Juegos de sillones X 3	2	Juego	
Sillas patas de metal	12	Unidad	Sala de profesores
Mesa de Reuniones	1	Unidad	
Estanterias metalicas 2 x 2,4 metros	2	Unidad	Biblioteca
Modulo MDF mostrador	1	Unidad	
Mesas MDF de 400 x 80cm	1	Unidad	
Sillas plásticas , pica	50	Unidad	Salón Múltiple
Pantalla para proyección 2m	1	Unidad	
Pupitres mixtos, metal madera	55	Unidad	Salón de Clases
Pizarra tiza liquida 120 x 80 cm	11	Unidad	
Mesas rectangular melamínico	11	Unidad	
Cuadros de paisajes Ecuador juego	15	Unidad	
Dispensadores de Papel	6	Unidad	Baños

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

5.7.3 Capital Humano

El capital humano corresponde al grupo de colaboradores del Ecuadorian Spanish Center, quienes se vincularán después de un proceso adecuado de

selección y en su mayoría corresponde maestros de español con su correspondiente estudio superior.

En la siguiente tabla se muestra el requerimiento del equipo humano para la institución educativa y cultural.

Tabla N°27

REQUERIMIENTO DE CAPITAL HUMANO

ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA. REQUERIMIENTO DE CAPITAL HUMANO		
AREA	CARGO	N° PERSONA
Administrativa	Contador	1
	Director General	1
	Director Académico, Cultural y Turismo	1
	Recepcionista - Secretaria	1
	Colectora	1
	Personal de Limpieza	1
Operativa	Profesor tiempo completo	6
	Profesor medio Tiempo	4
	Instructores Música y Cocina medio tiempo	2

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

De acuerdo a la tabla anterior se define que se requerirá de dieciocho personas para poner en marcha el proyecto de la institución de español.

5.7.4 Distribución del Ecuadorian Spanish Center (Layout)

El layout hace referencia a la forma de organizar los componentes dentro de un contenedor, determinando el tamaño y la posición de los mismos.⁷¹

De acuerdo a las disponibilidad de las instalaciones en los pisos que van a ser arrendados es una ventaja que estén listas las instalaciones para la apertura de la institución, debido que anteriormente este espacio fue ocupado por la Dirección de Educación Bilingüe quienes manejaban espacios similares a los que el Ecuadorian Spanish Center lo hará en la actualidad.

De esta manera se define que la institución educativa y cultural se ubicará en el segundo y tercer piso del edificio de Papelería Súper Gaby, haciendo uso del parqueadero para cuatro vehículos en la planta baja y en la terraza del salón comunal de esparcimiento.

A continuación se detalla cómo se ubicará cada dependencia dentro del edificio.

Planta Baja:

Parqueadero

⁷¹ MARTINEZ, A (2002). *Layouts- Gestores de Diseño*

Primer Piso

Dependencias de Papelería Súper Gaby

Segundo Piso: En este espacio se encontrará:

- **Recepción:** Donde se encontrará la persona encargada de recibir a los clientes, convirtiéndose en la primera imagen de la empresa, la persona encargada estará ubicada en un módulo de escritorio.
- **Sala de Espera:** De la recepción a lado derecho se ubicará tres sillones y una pequeña mesa de centro, lo que comprenderá una sala de espera, para visitantes, amigos de los estudiantes o personas que requieren información de la institución.
- **Dirección General:** Es el lugar donde se encontrará el director de toda la institución y ocupará una oficina en el segundo piso con dimensiones de 9m².
- **Dirección Académica, Cultural y de Turismo:** El director académico, cultural y de turismo se encargará de cada una de estas tres áreas e igualmente contará con una oficina de 9m².

- Secretaría, Colecturía, Contabilidad: Estas instancias estarán ubicadas en un mismo salón dividido por módulos para cada uno de ellas, se dispondrá de 20m² para el efecto.
- Sala de Profesores: Un espacio para que los profesores de español puedan permanecer mientras tienen cambio de hora, o están revisando sus trabajos y sin número de actividades lo podrán hacer en este salón en la dimensión de 27m².
- Biblioteca: Un espacio dedicado para la lectura, consulta e investigación, o acceso a internet se brindará en la biblioteca, contando que cada año se destinará un presupuesto para abastecer de información sobre el Ecuador y español, las dimensiones de este salón será de 35m².
- Cafetería: El lugar donde pueden alimentarse, descansar, entablar relación con otros miembros de la institución se dará en la cafetería la misma que ocupará un espacio de 30m².
- Salón Multiusos: El salón multiusos tendrá una capacidad para 40 personas y se utilizará para actividades culturales, recreativas que requerirá convocar a grupos grandes de estudiantes, también se usará para actividades de índole cultural como las clases de baile.

- Baños: Los servicios higiénicos se localizaran junto a la cafetería y están a disponibilidad cuatro baterías sanitarias, dos para mujeres y dos para hombres.

Tercer Piso:

- Sala de Espera: Es un pequeño espacio comprendido por dos sillones para que los estudiantes puedan descansar o permanecer mientras se inicia su clase y el cuál es la primera dependencia al subir las gradas al tercer piso, para luego por corredores dirigirse a las respectivas aulas.
- Salones de Clase: el Ecuadorian Spanish Center tendrá una capacidad de 11 aulas para un máximo de 5 estudiantes por salón, cada uno de estos espacios estará dotado de los respectivos implementos como bancas, pizarrones, y cinco de estos dispondrá de televisión, Dvd y radio para llevar a cabo las clases.
- Baños: El tercer piso de la institución dispondrá de 4 baterías sanitarias dos para hombres y dos para mujeres.

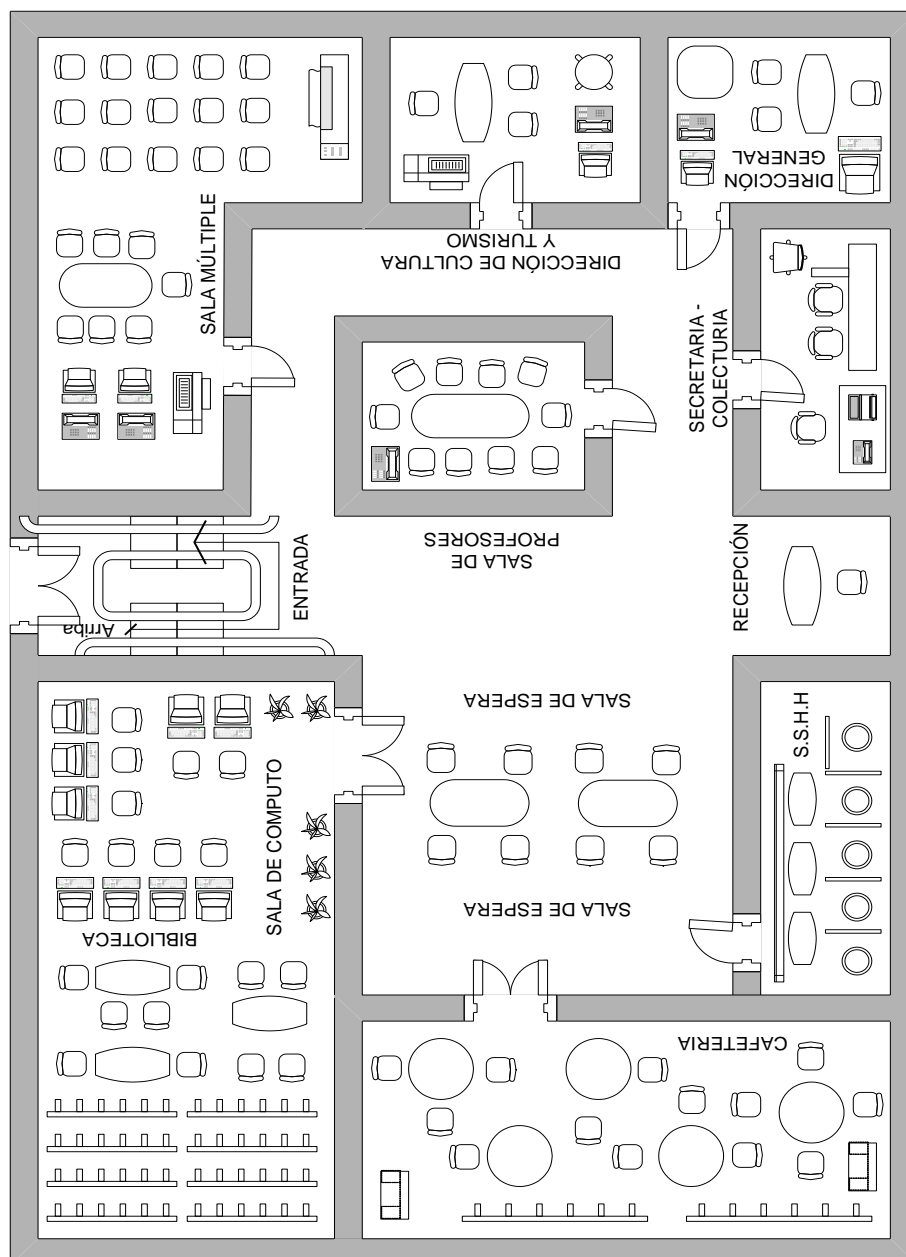
Espacio Recreativo:

El espacio recreativo es una opción para aquellas personas que desean relajarse y distraerse en el tiempo en que permanecen en la institución y quiénes acudirán a la terraza cubierta del edificio donde se encuentran:

- Mesa de Pin Pon
- Mesa de Billar
- Fútbolín

Gráfico N°29

DISTRIBUCIÓN DE PLANTA – SEGUNDO PISO

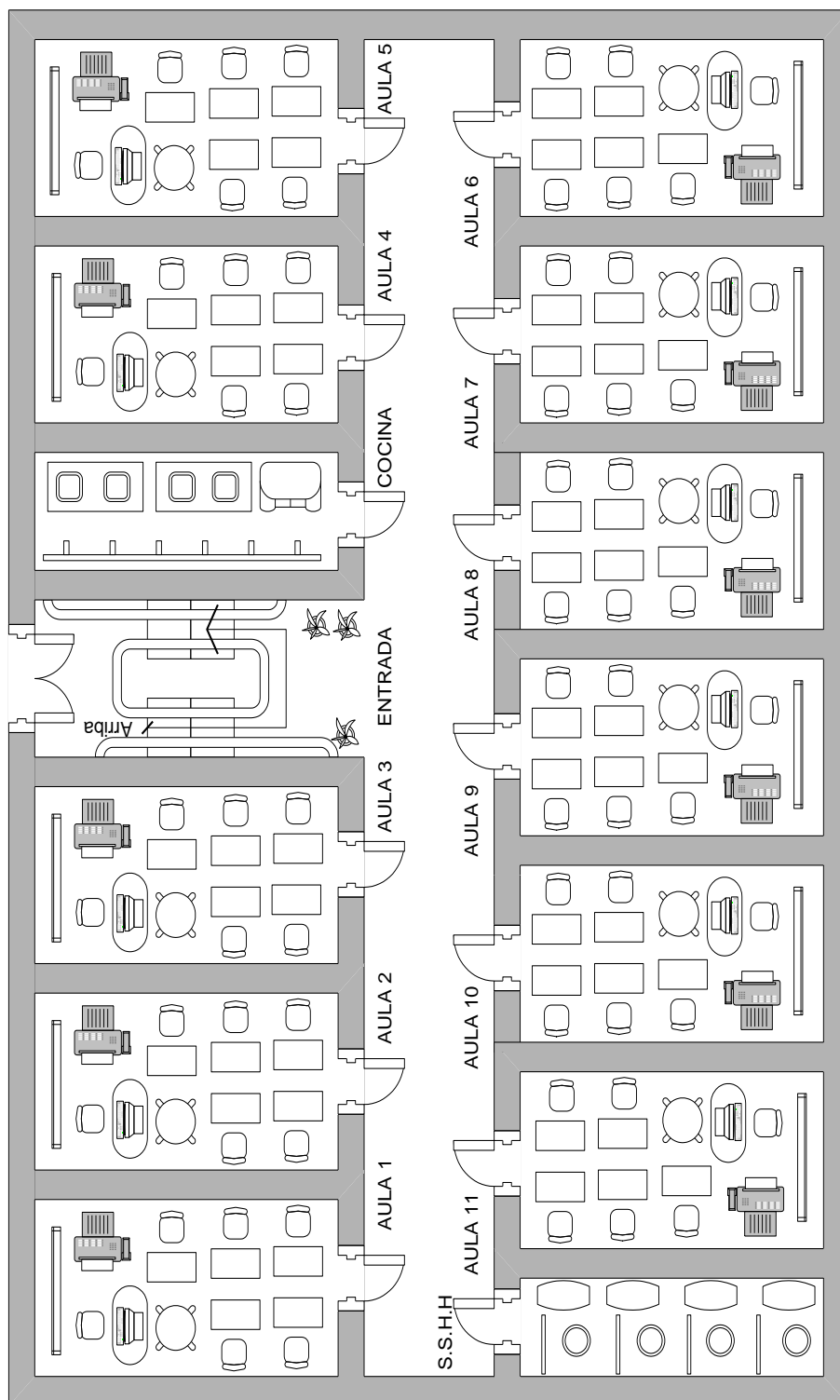


Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Diseñador. Luis Riascos

Gráfico N°30

DISTRIBUCIÓN DE PLANTA – TERCER PISO



Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Diseñador. Luis Riascos

5.7.5 Distribución de tiempo

El centro cultural y de enseñanza de español “Ecuadorian Spanish Center”, laborará de lunes a viernes de 8:30 a 18:30, tiempo en el cuál ofrecerá las diferentes actividades educativas y culturales. Mientras que las actividades turísticas se las efectuará los días sábados y domingo dependiendo de cómo se gestione las salidas podría iniciar el viernes en la tarde.

Las dos jornadas de trabajo que la institución manejará para los estudiantes son en la mañana 8:30-12:50, y en la tarde de 14:30-18:30 para los cursos intensivos de cuatro horas diarias , mientras que para los cursos súper intensivos de seis horas diarias, se atenderá de 14:30 a 16:30 para completar con las clases de la mañana.

Para elaborar el cronograma de actividades se lo hará juntamente con la planificación micro curricular tomando en cuenta las fechas de feriado y de eventos que afecten al normal desempeño del establecimiento.

En la tabla N°28 que se presenta en seguida, se muestra el horario normal que manejará la institución.

Tabla N°28

**DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO EN EL ECUADORIAN SPANISH
CENTER**

Horario	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes
8:00	Apertura de las instalaciones				
8:30 -10:20	Clases de Español - Intensivos y Súper Intensivos				
10:20-10:40	Recreo				
10:40 -12:30	Clases de Español - Intensivos y Súper Intensivos				
12:30 - 14:30	ALMUERZO				
14:30 - 16:30	Clases de Español - Súper Intensivos				
14:30-16:20	Clases de español - horario de la tarde - Intensivo				
16:20 - 16:40	Recreo				
16:40 - 18:30	Clases de español - horario de la tarde - Intensivo				
14:30 - 18:30	Clases culturales de cocina y baile				
15:00 - 17:00	Clases culturales de música- (Casa Musical de Cayambe)				
15:00 - 17:00	Voluntariado - INNFA				

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado: Andrea Aguirre

Los días sábados y domingos dependiendo del plan de turismo que el estudiante prefiera se establecerá los periodos de tiempo.

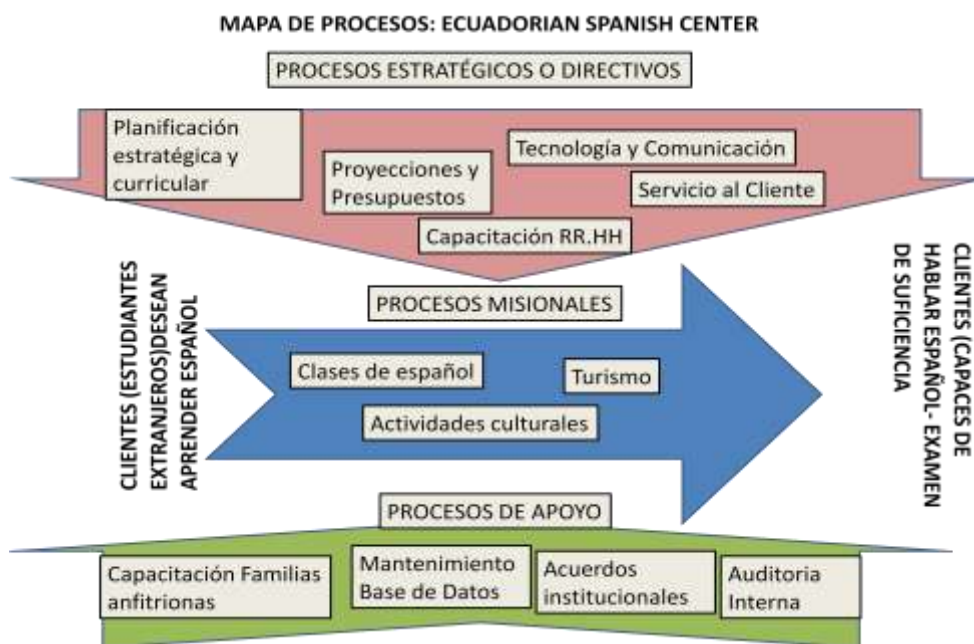
5.7.6 Mapa de Procesos

El mapa de procesos es un instrumento que nos permite entender de forma global los procesos que manejará la empresa, de esta manera se sistematizará en forma gráfica las actividades que se llevaran a cabo en el Ecuadorian Spanish Center.

En el gráfico N°31 se observa el mapa de procesos del establecimiento condensando en tres procesos: estratégicos, misionales y de apoyo.

Gráfico N°31

MAPA DE PROCESOS



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado: Andrea Aguirre

Procesos Estratégicos o Directivos

Los procesos estratégicos son aquellos que proporcionan las pautas y directrices a todos los demás procesos, y en el caso de Ecuadorian Spanish Center los encargados de realizarlos serán la dirección general con la ayuda de las respectivas áreas vinculadas.

De esta manera obtenemos los siguientes subprocesos:

a) Planificación Estratégica

Dentro de la planificación estratégica se cuenta con las siguientes actividades, que se muestran en la siguiente tabla, donde se puede referir al enunciado señalado dentro de este documento de acuerdo al proceso de interés.

Tabla N°29

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

N°	PROCESO	CONCEPTO	CAPITULO	REFERENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Planificación estratégica	Misión	3	3.2.5	Director General	
		Visión		3.2.6		
		Código de Ética		3.2.7		ANEXO 2
		Políticas		3.2.8		
		Objetivos		3.2.9		
		Objetivos Area Académica, Cultural y Turismo		3.2.9.1		
		Objetivos Administrativos		3.2.9.2		
		Objetivos de Mercadeo		3.2.9.3		
		Objetivos en Recursos Humanos		3.2.9.4		
		Objetivos Financieros		3.2.9.5		
		Estrategias ASFODAIO		3.2.10		MATRIZ ASFODAIO

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado: Andrea Aguirre

b) Planificación Curricular

Los enunciados referentes a la planificación curricular se mencionaron en el capítulo dos, estructurados de la forma en que se muestra en la siguiente tabla.

Tabla N° 30**PLANIFICACIÓN CURRICULAR**

N°	PROCESO	CONCEPTO	CAPITULO	REFERENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
2	Planificación Curricular	Macroproyectos	3	3.1.3	DIRECTOR	
		Meso Proyectos			ACADEMICO	Malla Curricular
		Microproyectos		3.1.5		Tabla de contenidos

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado: Andrea Aguirre

c) Tecnología y Comunicación

El proceso tecnológico y de comunicación que manejará el Ecuadorian Spanish Center se efectuará en referencia a una base de datos que proporciona el ERP, Aries Plus mencionado en el requerimiento de Tecnología.

La tabla muestra los componentes de este proceso:

Tabla N°31**TECNOLOGÍA Y COMUNICACIÓN**

N°	PROCESO	CONCEPTO	CAPITULO	REFERENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
3	Tecnología Comunicación	Base de Datos	5	5.3.1	DIRECTOR GENERAL	
		ERP				ARIES PLUS
		Equipo de Computación y Tecnológico				TABLA 18

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado: Andrea Aguirre

d) Servicio al Cliente

La capacidad de establecer programas de CRM (Customer Relationship Management), constituye una ventaja para cualquier empresa, la institución educativa y cultural buscará hacerlo tan pronto inicie la puesta en marcha de la empresa.

Se muestra en el siguiente cuadro los pasos de implementación del CRM.

Tabla N°32

SERVICIO AL CLIENTE

N°	PROCESO	CONCEPTO	RESPONSABLE	DOCUMENTO
4	Servicio al Cliente	Customer Relation Management	DIRECTOR GENERAL Y ACADÉMICO CULTURAL	ANEXO 5
		Planeación Plan CRM		
		Análisis Requerimientos		
		Diseño		
		Construcción		
		Ejecución		

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado: Andrea Aguirre

e) Capacitación Recursos Humanos

La capacitación del recurso humano permite a la empresa tener una organización sólida de colaboradores que aportan con ideas, con su trabajo para alcanzar los objetivos de la empresa.

En enunciados anteriores se menciono los temas relacionados a esta área por lo tanto, en la siguiente tabla se muestra los documentos y referencias.

Tabla N°33**MANEJO DE RECURSO HUMANO**

N°	PROCESO	CONCEPTO	CAPITULO	REFERENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
5	Capacitación Recursos Humanos	Administración del Talento Humano	1	1.2.1.3	DIRECTOR GENERAL	ANEXO 2

Fuente: Investigación realizada.**Elaborado:** Andrea Aguirre

f) Proyecciones y Presupuestos

La viabilidad financiera del proyecto y el análisis económico financiero de la empresa se lo efectuará a los procedimientos realizados en el capítulo seis de este documento y como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla N°34**PROYECCIONES Y PRESUPUESTOS**

N°	PROCESO	CONCEPTO	CAPITULO	REFERENCIA	RESPONSABLE
6	Proyecciones y Presupuestos	Determinación de Costos y Gastos	6	6.2	COLECTORA, CONTADORA
		Inversión Requerida		6.3	
		Estados Financieros Proyectados		6.4	
		Análisis Financiero, VAN y TIR		6.6	

Fuente: Investigación realizada.**Elaborado:** Andrea Aguirre***Procesos Misionales***

Los procesos misionales se refieren a las actividades que realiza la empresa para cumplir su misión que está vinculada directamente con el cliente, de esta forma los tres procesos misionales de Ecuadorian Spanish Center son: clases de español, actividades culturales y de turismo

Tabla N°35

PROCESOS MISIONALES

N°	PROCESO	CONCEPTO	CAPITULO	REFERENCIA	RESPONSABLE
1	Clases de Español	Métodos de enseñanza	2	2.1.1	DIRECTOR GENERAL Y ACADÉMICO, CULTURAL Y TURISMO, PROFESORES E INSTRUCTORES
		Organización del Tiempo por Actividad	3	3.1.4	
		Sistema de Evaluación	3	3.1.6	
		Producto - Servicio	4	4.2.1	
2	Actividades Culturales	Intercambio Cultural	2	2.1.2	
		Producto - Servicio	4	4.2.1	
3	Actividades de Turismo	Salidas turísticas	3	3.1.2.3	
		Producto - Servicio	4	4.2.1	

Fuente: Investigación realizada.

Elaborado: Andrea Aguirre

Procesos de Apoyo

Los procesos de apoyo, son procesos de soporte que permiten que los asuntos misionales marchen adecuadamente.

En el Ecuadorian Spanish Center los procesos de apoyo son: capacitación familias anfitrionas, mantenimiento base de datos, acuerdos institucionales, auditoría interna.

Tabla N°36

PROCESOS MISIONALES

N°	PROCESO	CONCEPTO	RESPONSABLE
1	Capacitación Familias Anfitrionas	Reclutamiento	Director
		Selección de Familias	Académico,
		Capacitación	Cultural y
		Evaluación	de Turismo
2	Mantenimiento Base de Datos	Creación Base en ERP	Director General
		Mantenimiento semestral	
3	Acuerdos Institucionales	Acuerdos con Instituciones en el Exterior	Directores Gy A
4	Auditoria Interna	Revisión de Balances	Director General
		Medición de objetivos	

Fuente: Investigación realizada

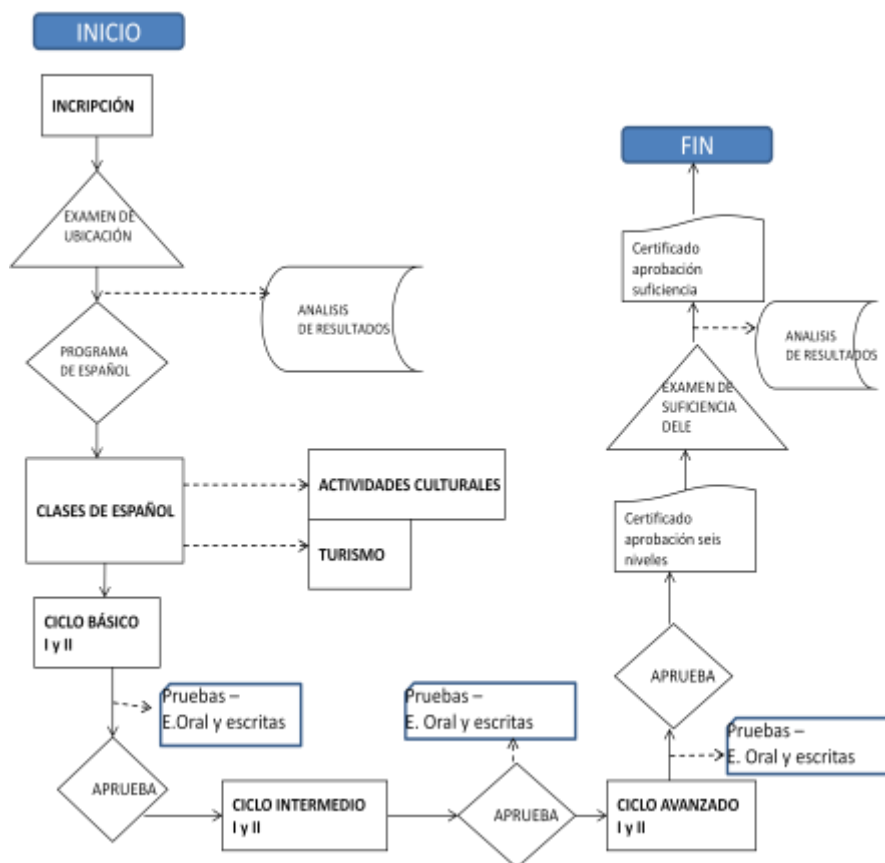
Elaborado: Andrea Aguirre

5.7.7 Diagrama de Flujo de Procesos

El flujograma o diagrama de flujo de procesos, al igual que el mapa de procesos es una representación gráfica de un proceso específico y es útil para tener claro el panorama de las actividades para se realizarán para alcanzar los diferentes objetivos de las áreas de la organización.

A continuación se muestra el flujograma del proceso misional del Ecuadorian Spanish Center. (Ver Anexo 8)

Gráfico N°32 FLUJOGRAMA PROCESO MISIONAL



Fuente: Investigación realizada.

Elaborado: Andrea Aguirre

5.8 ASPECTO LEGAL

Los aspectos legales del Ecuadorian Spanish Center están relacionados con cumplir las normativas al momento de abrir una empresa en los límites territoriales del Ecuador.

Para la creación del centro cultural y de enseñanza de español se cuenta con tres accionistas para la conformación de una compañía de responsabilidad limitada, quienes por sus propias facultades desean constituir el Ecuadorian Spanish Center.

Compañía de Responsabilidad Limitada

De acuerdo a la ley de compañías en el Art.92, se establece que las compañías de responsabilidad limitada son aquellas que se establecen entre dos o más personas, llegando hasta un máximo de quince miembros.

El monto de las aportaciones individuales de los accionistas influye directamente en las obligaciones sociales; efectuando la actividad comercial bajo una razón social, a la que se le agregará las palabras “Compañía Limitada” o su respectiva abreviatura.

El capital mínimo para la constitución de la compañía de responsabilidad limitada es de cuatrocientos dólares americanos.

A continuación se presentan los pasos necesarios para la constitución de la empresa de responsabilidad Limitada:⁷²

- a) Reservar el Nombre de la Compañía: Deberá ser aprobado por la Secretaría General de la Oficina Matriz de la Superintendencia de Compañías, o por la Secretaría General de la Intendencia de Compañías de Quito.
- b) Redacción de la Minuta: Elaboración de un expediente escrito donde consta el contrato de la compañía y el cuál generalmente lo elabora un abogado
- c) Solicitud de Aprobación: La presentación al Superintendente de Compañías o a su delegado de tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía, a las que se adjuntará la solicitud, suscrita por abogado, requiriendo la aprobación del contrato constitutivo (Art. 136 de la Ley de Compañías).
- d) Elevar la Minuta a Escritura Pública: Al haber efectuado los pasos anteriores se lleva los documentos a una notaria donde se elevará a escritura pública.
- e) Aprobación en la Superintendencia de Compañías: Contando con los documentos, se solicita la respectiva aprobación de la Superintendencia de Compañías. En relación al Art. 13 de la Ley de Cámaras de Comercio, es necesario afiliarse a la respectiva cámara de Comercio correspondiente.

⁷² Cfr. Superintendencia de Compañías, (2009). *Marco Legal para la constitución de compañías limitadas*.

- f) Inscripción en el Registro Mercantil: Al momento que la Superintendencia de Compañías haya aprobado los documentos, se debe inscribir la compañía en el Registro Mercantil, que es un registro público que funciona en cada cantón, en este se registra la matrícula de los comerciantes y las escrituras de la situación actual de la sociedad, previo el pago de ciertos valores por concepto de impuestos de patente municipal.
- g) Servicio de Rentas Internas: Para finalizar se debe acudir al Servicio de Rentas Internas para la obtención del RUC, para lo cual es importante contar con el nombramiento del representante legal y gerente.

Objeto Social de la Empresa:

El Ecuadorian Spanish Center tendrá como objeto social el siguiente

- a) La prestación de servicios educativos y culturales para personas extranjeras que su idioma materno sea diferente del español.

Legalización en el Ministerio de Educación

Como toda institución educativa en el territorio ecuatoriano, es necesario que el Ecuadorian Spanish Center busque estar dentro del margen de la ley cumpliendo los

requisitos necesarios que exige el ministerio de Educación para los establecimientos educativos de esta índole.

En referencia a su principio de: *Rendición de cuentas* que tiene la necesidad de que todos los miembros de la comunidad educativa del Sistema Educativo nacional, así como el Ministerio de Educación y sus funcionarios, rindan cuentas a la sociedad sobre su gestión, y la calidad de educación que imparten los centros educativos del país, y garantizar el acceso a la información a través de la implementación de mecanismos idóneos para su efecto.

En relación al acuerdo ministerial 608 que habla sobre las instituciones de índole educativa, deportiva, de investigación pedagógica y otras, están relacionadas directamente con el siguiente reglamento donde se menciona los siguientes requisitos para su conformidad con el Art. 3, del reglamento de Educación:

- a) Aprobación del estatuto, patrocinado por el abogado, dirigido al Ministro de Educación, Cultura, Deportes y Recreación.
- b) Acta constitutiva de la organización (Nombres de los fundadores, firma y número de cédula de los fundadores).
- c) Nombres de los socios con su respectiva información (domicilio, ocupación, teléfono, número de cédula, etc.)

- d) Copias fotostáticas de la cédula de ciudadanía y de la papeleta de vocación de cada uno de los socios. En el caso de ciudadanos extranjeros, copia del pasaporte con señalamiento de domicilio en el país; y,
- e) La organización indicará con precisión la dirección de su sede: calle, parroquia, cantón, provincia, número telefónico, fax, dirección de correo electrónico y postal, si los tuvieren.
- f) Finalmente se adjuntará una copia del acuerdo ministerial de aprobación del estatuto de dicha organización.

5.9 IMPACTO AMBIENTAL

El estudio de impacto ambiental dentro de una organización le permite efectuar un análisis de cómo el proceso de la empresa afecta al medio ambiente y qué medidas se tomará para reducirlo.

El Ecuadorian Spanish Center al ser una organización netamente de servicios no produce una contaminación directa, y según la escala de nivel de contaminación emitida por el Banco Mundial se encuentra en la escala C lo que implica que el proyecto no tienen impactos ambientales importantes, sin embargo como personas el hecho de consumir productos y demandar servicios para efectivizar el proceso integral de educación afecta de u otra manera al medio ambiente.

Como parte de la responsabilidad ambiental que manejará el Ecuadorian Spanish Center, se centra en tres aspectos:

- a) Políticas ambientales institucionales: Establecer políticas de cuidado dentro y fuera de la institución para el manejo de la basura, apoyo campañas ecológicas, voluntariado en proyectos relacionados con el cuidado del medio ambiente y uso de recursos respetuosos con el planeta.
- b) Manejo de Desechos: Con las políticas ambientales motivar a la clasificación de desechos en inorgánicos y orgánicos, como actualmente maneja la administración cantonal en Cayambe al momento de su recolección.
- c) Voluntariado: Como parte de las actividades de involucramiento cultural está el trabajo voluntariado en actividades de conservación del medio ambiente que la institución contactará respectivamente con las entidades encargadas de esto y apoyará en propuestas ecológicas y respetuosas con el medio ambiente que se está promocionando en el cantón como: el reemplazo de fundas plásticas por bolsas ecológicas y que invitan a reducir el uso indiscriminado de bolsas de plástico. El Ecuadorian Spanish Center hará la entrega de estas bolsas dentro del material de apoyo a sus estudiantes para que sientan la motivación de contribuir con esta noble causa.

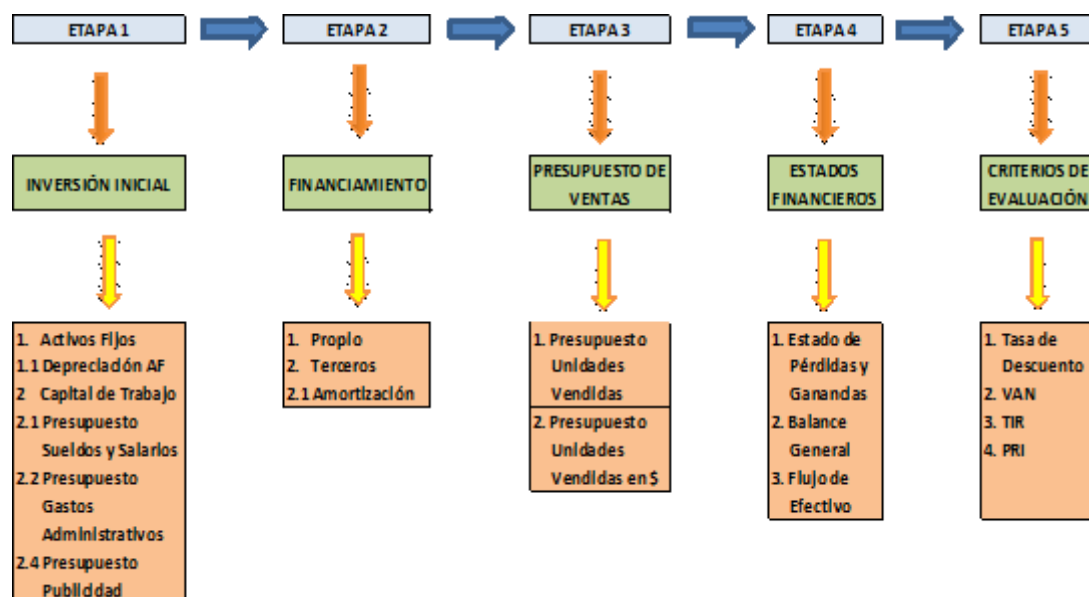
PROYECCIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO

6.7 EL PROCESO FINANCIERO

En la siguiente tabla se muestra cómo está compuesto el proceso financiero del Ecuadorian Spanish Center, para determinar su viabilidad económica.

Gráfico N°33

PROCESO FINANCIERO ECUADORIAN SPANISH CENTER



Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.8 DETERMINACIÓN DE COSTOS, Y GASTOS

Dentro del estudio financiero es importante definir los costos en los que la empresa deberá invertir y para eso es necesario tener un porcentaje de inflación que año tras año afectará a los costos anteriores, para el efecto se ha tomado la inflación de 3,46%, señalada en el estudio económico del capítulo 1.

6.8.1 Costo de Materia Prima Directa

La Materia Prima Directa en una empresa de servicios como es el Ecuadorian Spanish Center, en sí no representa valores considerables, sin embargo es necesario tomarlos en cuenta.

Para las clases de español se usará el correspondiente módulo de estudios junto con la carpeta de material de apoyo, un bolígrafo y como parte de las políticas de cuidado de medio ambiente se entregará en una bolsa ecológica.

Para las clases culturales de Cocina se requerirá de un menú de ingredientes para los diferentes platos a elaborarse durante el taller.

La actividad cultural de danza requerirá de un Cd, con canciones referentes al taller, y que le permitirá al estudiante extranjero familiarizarse con la música latina o ecuatoriana.

Se muestra a continuación la tabla de materiales que se utilizará anualmente para satisfacer la demanda esperada:

Tabla N°37

COSTOS DE MATERIA PRIMA PRESUPUESTADOS

CONCEPTO	CANTIDAD	MEDIDA	PRECIO.U	TOTAL
Modulo de Estudios Básico I	65	Unidad	12	780
Modulo de Estudios Básico II	70	Unidad	12	840
Modulo de Estudios Intermedio I	30	Unidad	12	360
Modulo de Estudios Intermedio II	30	Unidad	12	360
Modulo de Estudios Avanzado I	25	Unidad	12	300
Modulo de Estudios Avanzado II	10	Unidad	12	120
Bolsas ecológicas	250	Unidad	0,5	125
Carpetas con hojas de apoyo	250	Unidad	2	500
CD Música Bailable	100	Unidad	1,5	150
Ingredientes menú	100	Combo	15	1500
Esferos Bic PF Negro X 24	10	Cajas	5	50
TOTAL INVERSIÓN				\$ 5.085,00

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

En el cuadro se detalla los libros, material de apoyo que se utilizarán los estudiantes, de español, estos implementos irán en una bolsa ecológica como parte de la responsabilidad ecológica de la institución; también están los materiales y accesorios para cada una de las áreas culturales, como es en cocina y música.

6.8.2 Costo del Capital Humano

Los costos del Capital Humano representa la mano de obra directa, quienes trabajan directamente con los clientes de la organización, en este caso son los profesores de español e instructores de baile y cocina.

El horario de trabajo de este grupo de personas será: profesores tiempo completo de 8:30 a 18:30, profesores medio tiempo: 14:30 a 18:30, para los instructores de actividades culturales estarán contratados a tiempo parcial y el horario será de 14:30 a 18:30.

El sueldo de las personas será de acuerdo al cargo que ocupan más todos los beneficios de ley.

Tabla N°38

SUELDOS Y SALARIOS PRESUPUESTADOS

CARGO	N° PERSONAS	REMUNERACION MENSUAL	REMUNERACION ANUAL	13°	14°	Aporte Patronal 12,15%	Total Remuneración Año 1
Profesor tiempo completo	6	700	50400	4200	1440	6123,6	62163,6
Profesor medio tiempo	4	350	16800	1400	480	2041,2	20721,2
Instructores Música y Cocina	2	180	4320	360	240	524,88	5444,88
Total Sueldos y Salarios		1230	71520	5960	2160	8689,68	88329,68

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

En la siguiente tabla se muestra el presupuesto de los beneficios de ley como son: el décimo tercero, decimo cuarto sueldo, aporte patronal y fondos de reserva del capital humano del Ecuadorian Spanish Center.

Tabla N°39

BENEFICIOS DE LEY PRESUPUESTADOS

ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA						
BENEFICIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6
Décimo Tercer Sueldo	5.960,00	6.166,22	6.379,57	6.600,30	6.828,67	7.064,94
Décimo Cuarto Sueldo	2.160,00	2.234,74	2.312,06	2.392,06	2.474,82	2.560,45
Vacaciones	-	-	-	-	-	-
Aporte Patronal	8.689,68	8.990,34	9.301,41	9.623,24	9.956,20	10.300,69
Fondos de Reserva	-	6.166,22	6.379,57	6.600,30	6.828,67	7.064,94
TOTAL BENEFICIOS SOCIALES	16.809,68	23.557,51	24.372,60	25.215,89	26.088,36	26.991,02

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.8.3 Costo de Máquinas y Equipos

El costo de las máquinas y equipos usados para cumplir con la misión de la empresa se detallan a continuación, obteniendo el costo hora total de todos estos implementos, que se usarán exclusivamente con los clientes, es decir es parte del proceso de aprendizaje de los mismos.

Tabla N°40**COSTO HORA DE MAQUINARIA Y EQUIPOS**

ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.			
EQUIPOS	TOTAL	AÑO DEPR	COSTO/H
EQUIPOS			0,37
Proyector Epson s82500	650	3	0,11
Amplificación y juego implementos	150	3	0,03
Televisores 15 pulgadas Panasonic	450	3	0,08
Radiograbadora Sony Cfd-Zs-Y3	420	3	0,07
Dvd Sony-Sr200	240	3	0,04
Cocinas industriales 2 quemadores	110	3	0,02
Juego de instrumentos de cocina	110	3	0,02
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			0,419
Computador Case ATX MB Biostar Procesador C2D, Memoria 2GB, Disco Duro 300GB Sata	2000	3	0,347
Visual Link Spanish	360	3	0,063
Router Inalámbrico	56	3	0,010
TOTAL			\$ 0,79

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.8.4 Gastos de Administración

Para mantener activo el giro del negocio se incurrirá en ciertos desembolsos de dinero que son llamados gastos administrativos.

El Ecuadorian Spanish Center tendrá los siguientes gastos:

6.8.4.1 Alquiler de oficina

Cómo se menciona en el capítulo 5, en la parte de microlocalización del negocio, el Ecuadorian Spanish Center arrendará dos plantas en el edificio de Papelería Súper Gaby, el precio fijado por cada planta es de \$425 el total por las dos plantas es de \$850, para iniciar el contrato de arrendamiento se deberá dar una garantía de \$1200 que será devuelta una vez terminado el contrato fijado para 5 años.

6.8.4.2 Servicios Básico

El valor de servicios básicos comprende, la tarifa telefónica, luz eléctrica y agua potable, los mismos que se pagarán mensualmente en las respectivas entidades emisoras del servicio.

El rubro estimado en gastos de servicios básicos es de \$150 dólares mensuales, tarifa que variará de acuerdo al consumo mensual, pero que sin embargo se toma como valor referente para el primer año; para los siguientes años se verá afectado por el porcentaje inflacionario como se muestra en la tabla de gastos administrativos presupuestados.

6.8.4.3 Internet Inalámbrico

Uno de los servicios de comunicación más eficientes que será aprovechado por tanto el personal administrativo como los estudiantes es el internet, se contratará los servicios CNT, Internet banda ancha Fast Boy Multimedia de 1400 x 250 Mp el cual tiene un costo mensual de \$ 40, la calidad de la señal es muy buena y conjuntamente con el router permitirán tener una excelente señal de la red.

6.8.4.4 Suministros de Oficina

Los suministros de oficina comprenden los materiales que el personal administrativo necesitará para ser efectivo la misión misma de la institución.

Se considera un promedio mensual de hasta 35 dólares que serán invertidos en útiles de oficina.

Tabla N°41**PRESUPUESTO ANUAL DESUMINISTROS DE OFICINA**

CONCEPTO	CANTIDAD	MEDIDA	PRECIO.U	TOTAL
Hojas de papel Bond Report	10	Resmas	4,5	45
Esferos Bic Punta Fina x24	5	Caja	5	25
Carpetas de Cartón con Vincha	300	Unidades	0,2	60
Archivadores Bene Grande	12	Unidades	2,5	30
Separadores de hoja x 6 uni	10	Juego	1	10
Corrector Esfero Bic	10	Unidades	1,5	15
Facturas Autorizadas SRI	10	Libretines	8	80
Hojas de Contratos Salidas Turismo	400	Unidades	0,02	8
Cintas impresora Epson LX-300	5	Unidades	3	15
Tinta impresora multifuncion	5	Litros	10	50
TOTAL ANUAL				\$ 338,00

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.8.4.5 Suministros de Limpieza

Los útiles de aseo que se requerirán para que las instalaciones se encuentren en condiciones adecuadas, y contribuya a su normal funcionamiento son las que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N°42**PRESUPUESTO ANUAL SUMINISTROS DE LIMPIEZA**

ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA				
CONCEPTO	CANTIDAD	MEDIDA	PRECIO.U	TOTAL
Escobas	5	Unidad	1,5	7,5
Recogedor de Basura	3	Unidad	1,25	3,75
Trapeador Grande	5	Unidad	1,75	8,75
Basureros Grandes	4	Unidad	7	28
Basureros Medianos	5	Unidad	4	20
Basureros pequeños	12	Unidad	3,5	42
Rollo Papel Higienico Dispensador	20	Unidad	1,4	28
Jabón Líquido 500 cm3	6	Unidad	1,5	9
Desinfectante Fresklin	3	Galones	4,8	14,4
Dispensador Jabón	4	Unidad	4	16
TOTAL INVERSIÓN				\$ 177,40

Fuente: Investigación Realizada**Elaborado:** Andrea Aguirre**6.8.4.6 Personal Administrativo**

El Ecuadorian Spanish center contará con seis colaboradores administrativos que van desde el Director General, Director del Área Académica, Cultural y de Turismo, Secretaria, Colectora, Contadora y un Personal de Limpieza.

Los sueldos de estas personas fluctúan de acuerdo a su cargo obteniendo como el más alto de \$1000 para el director académico y de \$280 para el personal de limpieza, ha estos valores se les sumará los beneficios de ley según las leyes laborales ecuatorianas.

Tabla N°43**PRESUPUESTO SUELDOS ADMINISTRATIVOS**

CARGO	Nº PERSONA	REMUNERACION MENSUAL	REMUNERACION ANUAL
Contador	1	400	4800
Director General	1	1000	12000
Director Académico, Cultural y Turismo	1	850	10200
Recepcionista - Secretaria	1	300	3600
Colectora	1	400	4800
Personal de Limpieza	1	180	2160
Total Sueldos y Salarios			37560

Fuente: Investigación Realizada**Elaborado:** Andrea Aguirre

En la siguiente tabla se muestra condensada toda la información referente a los gastos anuales que el centro educativo y cultural deberá incurrir para que el la empresa pueda alcanzar sus objetivos.

Tabla N°44

GASTOS ADMINISTRATIVOS

GASTOS ADMINISTRATIVOS PRESUPUESTADOS ANUALES							
ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.							
CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6
Garantía Arriendo de Oficina	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00	1200,00
Arriendo de Oficinas		10200,00	10552,92	10918,05	11295,82	11686,65	12091,01
Servicios Básicos		1800,00	1862,28	1926,71	1993,38	2062,35	2133,71
Internet Banda Ancha		480,00	496,61	513,79	531,57	549,96	568,99
Suministros de Oficina		338,00	349,69	361,79	374,31	387,26	400,66
Suministros de Limpieza		177,40	183,54	189,89	196,46	203,26	210,29
Sueldo Personal Administrativo		37560,00	38859,58	40204,12	41595,18	43034,37	44523,36
Beneficios Sociales Personal Administrativo		9133,54	9449,56	9776,52	10114,78	10464,75	10826,83
Depreciaciones		3627,00	3627,00	3627,00	655,00	655,00	655,00
Amortizaciones		350,70	350,70	350,70	127,36	127,36	
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	1200,00	64866,64	66931,87	69068,57	68083,86	70370,97	72609,85

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.8.5 Gastos de Publicidad

Se destinará un rubro para promocionar a la institución educativa y cultural como se mencionó en el capítulo cuatro en el enunciado 4.2.4 sobre promoción en diferentes medios electrónicos cómo son: la creación de la página web, anuncio en la red social Facebook, revista virtual Magazine.

Tabla N°45

PRESUPUESTO DE PUBLICIDAD

GASTOS DE PUBLICIDAD PRESUPUESTADOS ANUALES						
ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.						
CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6
PUBLICIDAD	1270,00	1313,94	1359,40	1406,44	1455,10	1505,45

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.8.6 Gastos Financieros

Para el financiamiento del proyecto se lo hará con fondos propios de los accionistas y un porcentaje se cubrirá accediendo a un préstamo en una instrucción financiera que se lo pagará en los primeros cinco años de vida de la organización.

El monto por el cual se obtendrá el préstamo es de \$15.000 a una tasa anual fija de 16% incluido comisiones. El pago del préstamo se amortizará para cinco años con pagos semestrales de \$3103,51, valor conseguido al aplicar la fórmula de

factor de recuperación del capital, donde se paga el capital e interés sobre los saldos, amortizando la deuda año tras año.

Tabla N°46

TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL PRESTAMO

TABLA DE AMORTIZACIÓN				
ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.				
AÑO	SALDO	INTERÉS SEMESTRAL	CAPITAL	PAGO SEMESTRAL
0	15.000,0			
1	14.296,46	2.400,00	703,52	3.103,51
2	13.480,39	2.287,43	816,08	3.103,51
3	12.533,74	2.156,86	946,65	3.103,51
4	11.435,62	2.005,40	1.098,11	3.103,51
5	10.161,81	1.829,70	1.273,81	3.103,51
6	8.684,19	1.625,89	1.477,62	3.103,51
7	6.970,15	1.389,47	1.714,04	3.103,51
8	4.981,86	1.115,22	1.988,29	3.103,51
9	2.675,44	797,10	2.306,41	3.103,51
10	0,00	428,07	2.675,44	3.103,51

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.9 ESTIMACIÓN DE LA INVERSIÓN INICIAL REQUERIDA Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO

La inversión inicial requerida se resume en el siguiente cuadro, de donde se muestra los conceptos que se necesitan para la puesta en marcha del negocio.

Tabla N°47

INVERSIÓN INICIAL DEL ECUADORIAN SPANISH CENTER

INVERSIÓN INICIAL		
ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.		
ACTIVOS NO CORRIENTES		15.466,00
Equipos de Computación	6.546,00	
Maquinaria y Equipo	\$ 2.370,00	
Muebles y Enseres	\$ 6.550,00	
TOTAL ACTIVOS FIJOS		15.466,00
ACTIVOS DIFERIDOS		2506,82
Garantía de Arriendo de Oficina	1200,00	
Gastos de Constitución	\$ 636,82	
Infraestructura	\$ 670,00	
TOTAL PUESTA EN MARCHA		2506,82
CAPITAL DE TRABAJO	25924,1593	
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO		25924,1593
TOTAL INVERSIÓN INICIAL		43896,98

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

Fuentes de Financiamiento

Dos serán las fuentes de financiamiento para la ejecución del proyecto: financiamiento de los accionistas de un 66% y un 34% correspondiente a una fuente externa que en este caso simboliza un préstamo a una institución financiera.

Tabla N°48

FUENTES DE FINANCIAMIENTO DEL ECUADORIAN SPANISH CENTER

ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.		
FUENTES DE FINANCIAMIENTO		
CONCEPTO	VALOR	PORCENTAJE
Fuentes Propias	\$ 28.897	66%
Socio 1	\$ 9.632,00	
Socio 2	\$ 9.633,00	
Socio 3	\$ 9.632,00	
Fuentes Externas	\$ 15.000	34%
Total Inversión	\$ 43.897	100%

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

El aporte de los tres socios supera el 50% de la inversión, del valor monetario requerido.

Los valores presentados en la tabla Inversión Inicial se detalla con mayor claridad en los siguientes enunciados de activos no corrientes, activos diferidos y capital de trabajo.

6.9.1 Activos No Corriente

El Ecuadorian Spanish Center para la puesta en marcha requerirá tres tipos de activos fijos como son:

- a) Muebles y enseres,
- b) Equipo y maquinaria y
- c) Equipo de computación

Tabla N°49

MUEBLES Y ENSERES ECUADORIAN SPANISH CENTER

CONCEPTO	CANTIDAD	MEDIDA	PRECIO.U	TOTAL
Escritorios	2	Unidad	150	300
Modulo escritorio	1	Unidad	150	150
Modulo escritorio mas grande	1	Unidad	300	300
Silla Alta giratoria	2	Unidad	90	180
Sillas movibles	3	Unidad	50	150
Sillas patas de metal	7	Unidad	35	245
Archivadores metalicos 3 cajones	3	Unidad	138	414
Juegos de sillones X 3	2	Juego	215	430
Sillas patas de metal	12	Unidad	35	420
Mesa de Reuniones	1	Unidad	140	140
Estanterias metalicas 2 x 2,4 metros	2	Unidad	135	270
Modulo MDF mostrador	1	Unidad	130	130
Mesas MDF de 400 x 80cm	1	Unidad	210	210
Sillas plásticas , pica	50	Unidad	4,5	225
Pantalla para proyección 2m	1	Unidad	45	45
Pupitres mixtos, metal madera	55	Unidad	32	1760
Pizarra tiza liquida 120 x 80 cm	11	Unidad	37	407
Mesas rectangular melamínico	11	Unidad	48	528
Cuadros de paisajes Ecuador juego	15	Unidad	12	180
Dispensadores de Papel	6	Unidad	11	66
TOTAL INVERSIÓN				\$ 6.550,00

Fuente: Investigación Realizada**Elaborado:** Andrea Aguirre

Tabla N°50

MAQUINARIA Y EQUIPO ECUADORIAN SPANISH CENTER

CONCEPTO	CANTIDAD	MEDIDA	PRECIO.U	TOTAL
Telefono Multilinea Panasonic Kx-T7730	2	Unidad	45	90
Telefono -Fax Kx-Tg1311 Panasonic	2	Unidad	35	70
Sumadora Casio DI 220a	1	Unidad	80	80
Proyector Epson s82500	1	Unidad	650	650
Amplificación y juego implementos	1	Juego	150	150
Televisores 15 pulgadas Panasonic	5	Unidad	90	450
Radiograbadora Sony Cfd-Zs-Y3	5	Unidad	84	420
Dvd Sony-Sr200	5	Unidad	48	240
Cocinas industriales 2 quemadores	2	Unidad	55	110
Juego de instrumentos de cocina	1	juego	110	110
TOTAL INVERSIÓN				\$ 2.370,00

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

Tabla N°51

EQUIPO DE COMPUACIÓN ECUADORIAN SPANISH CENTER

CONCEPTO	CANTIDAD	MEDIDA	PRECIO.U	TOTAL
Computador Case ATX MB Biostar Procesador C2D, Memoria 2GB, Disco Duro 500GB Sata	4	Unidad	650	2600
Computador Case ATX MB Biostar Procesador C2D, Memoria 2GB, Disco Duro 300GB Sata	4	Unidad	500	2000
Impresoras Matriciales	3	Unidad	200	600
Impresora Multifunción	1	Unidad	250	250
Aries plus- servidor	1	Módulos	250	250
Aries plus punto de servicio	3	Módulos	100	300
Visual Link Spanish	2	Licencias	180	360
Router Inalámbrico	1	Unidad	56	56
UPS	2	Unidad	65	130
TOTAL TECNOLOGÍA				\$ 6.546,00

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.9.2 Depreciaciones

Por el uso, los activos fijos sufren una disminución de valor contable denominada depreciación.

La institución educativa y cultural calculará el valor a depreciarse de acuerdo a la ley vigente, la maquinaria y equipos, equipos de computación, se depreciarán en tres años con una tasa del 33.33%; mientras que los muebles y enseres se depreciarán a diez años con una tasa del 10% anual.

Tabla N°52

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS

CONCEPTO	VALOR	AÑOS	AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5
MAQUI.EQUIPO	\$ 2.370,00	3	790	790	790		
MUEBLES Y ENSERES	\$ 6.550,00	10	655	655	655	655	655
TECNOLOGIA	\$ 6.546,00	3	2182	2182	2182		
TOTAL DEPRECIACIONES			3627	3627	3627	655	655

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.9.3 Gastos de Constitución

Se considera como gastos de constitución al monto de dinero que se desembolsará por el Ecuadorian Spanish Center para la puesta en marcha del proyecto de una forma legal.

Tabla N°53**GASTOS CONSTITUCIÓN**

GASTOS DE CONSTITUCIÓN		
ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.		
DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE DURACIÓN	VALOR
Aprobación de Constitución	2 días	\$ 400,00
Publicación Extracto	2 días	\$ 45,00
Certificación Municipal	1 día	\$ -
Registro Ministerio de Educación	15 días	\$ 10,00
Afiliación Centros de Español	5 días	\$ 100,00
Registro Mercantil	4 horas	\$ 61,82
Notaría: Anotación Marginal	1 día	\$ 20,00
SRI: Obtención del RUC	1 hora	\$ -
TOTAL GASTOS DE CONSTITUCIÓN		\$ 636,82

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.9.4 Amortizaciones

Las amortizaciones que el Ecuadorian Spanish Center calculará están relacionadas con los gastos de constitución y el montaje inicial de infraestructura.

En la siguiente tabla se aprecia el cálculo de amortizaciones.

Tabla N°54**AMORTIZACIÓN ECUADORIAN SPANISH CENTER**

AMORTIZACIONES	AÑO	AÑO 1	AÑO2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gasto de Constitución	5	\$ 127,4	\$ 127,4	\$ 127,4	\$ 127,4	\$ 127,4
Infraestructura	3	\$ 223,3	\$ 223,3	\$ 223,3		
TOTAL AMORTIZACION		\$ 350,7	\$ 350,7	\$ 350,7	\$ 127,4	\$ 127,4

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.9.5 Capital de Trabajo

Se define como capital de trabajo a la cantidad óptima de recursos monetarios requeridos para el funcionamiento normal de la institución, en el transcurso del ciclo productivo.

El Ecuadorian Spanish Center tendrá como política de la empresa disponer el efectivo, el equivalente a tres meses de pagos de gastos fijos y variables que se deberán cancelar.

Tabla N°55**CAPITAL DE TRABAJO ECUADORIAN SPANISH CENTER**

ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.	
CAPITAL DE TRABAJO	
CONCEPTO	Valor
GASTOS ADMINISTRATIVOS	64866,64
GASTOS DE VENTAS	1.270
Publicidad	1.270
SUELDO Y SALARIOS	37.560
Subtotal	103.697
Subtotal mensual	8.641
CAPITAL DE TRABAJO (3 MESES)	25.924

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.10 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS

6.10.1 Presupuesto de Ventas

En base a datos extraídos de la investigación de mercados se obtiene los siguientes valores de servicios de enseñanza de español, actividades culturales, alojamiento, y actividades turísticas para el primer año.

Tabla N°56

PRESUPUESTO DE VENTAS PARA EL AÑO 1

MES	CLASES DE ESPAÑOL	ALOJAMIENTO		CULTURALES			TURISMO					
	N° SERVICIOS	N° SERVICIOS		N° SERVICIOS			N° SERVICIOS					
		FAMILIA	HOTEL	BAILE	COCINA	MUSICA	Ruta Aventura	RUTA 1	RUTA 2	RUTA 3	RUTA 4	RUTA 5
ENERO	10	7	3	3	5	1	4	3	5	3	0	0
FEBRERO	9	8	1	3	5	2	0	0	9	9	0	0
MARZO	15	11	4	4	5	2	4	2	6	12	3	0
ABRIL	17	15	2	6	6	4	4	17	0	17	0	6
MAYO	22	17	5	8	10	3	5	3	9	22	1	6
JUNIO	25	21	4	10	9	3	7	12	9	22	6	6
JULIO	35	21	14	14	12	5	8	13	10	10	6	0
AGOSTO	38	22	16	16	12	4	9	12	15	15	0	8
SEPTIEMBRE	27	22	5	12	10	2	4	5	12	0	0	0
OCTUBRE	17	15	2	5	10	4	0	8	0	9	0	0
NOVIEMBRE	10	8	2	6	6	2	0	6	0	0	0	0
DICIEMBRE	6	6	0	3	4	0	4	0	0	0	0	0
PROMEDIO MENSUAL	19,25	14,42	4,83	7,50	7,83	2,67	4,08	6,75	6,25	9,92	1,33	2,17

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

A continuación se muestra la tabla de presupuesto anual con los respectivos valores monetarios de cada servicio, cabe recalcar que la enseñanza de español y actividades culturales como baile y cocina son servicios que ofrece directamente la institución, mientras que las clases de música, actividades turísticas y alojamiento son acuerdos que la organización mantiene con otras personas y por lo cual recibirá un porcentaje de comisión.

Tabla N°57

PRESUPUESTO DE VENTAS EN \$ PARA EL AÑO 1

ACTIVIDAD		Año 1	TOTAL \$
Clases de Español	N° PERSONAS	231	147840
	N° HORAS	80	
	PRECIO	8	
	Subtotal	147840	
Actividades Culturales		8846	8846
Baile	N° PERSONAS	90	
	N° HORAS	12	
	PRECIO	3,75	
	Subtotal	4050	
Cocina	N° PERSONAS	94	
	N° HORAS	12	
	PRECIO	4,16666667	
	Subtotal	4700	
Música	N° PERSONAS	32	
	COMISION	3	
	Subtotal	96	
Turismo		852,5	852,5
Ruta Aventura	N° PERSONAS	49	
	COMISION	4	
	Subtotal	196	
Ruta 1	N° PERSONAS	81	
	COMISION	1	
	Subtotal	81	
Ruta 2	N° PERSONAS	75	
	COMISION	3,5	
	Subtotal	262,5	
Ruta 3	N° PERSONAS	119	
	COMISION	1	
	Subtotal	119	
Ruta 4	N° PERSONAS	16	
	COMISION	4	
	Subtotal	64	
Ruta 5	N° PERSONAS	26	
	COMISION	5	
	Subtotal	130	
Alojamiento		8660	8660
Familia	N° PERSONAS	173	
	N° NOCHES	20	
	COMISION	2	
	Subtotal	6920	
Hotel	N° PERSONAS	58	
	N° NOCHES	20	
	COMISION	1,5	
	Subtotal	1740	
TOTAL VENTAS AÑO 1			166198,5

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

De acuerdo al presupuesto de ventas en dólares, se generará un valor de \$166198,50 en el primer año de la empresa.

Con los valores mostrados en la tabla anterior se proyectará las ventas de los siguientes cuatro años con el valor de crecimiento en ventas del 10% anual y un incremento en el precio de acuerdo a la inflación de 3,46% como se mencionó anteriormente.

6.10.2 Estado de Resultados

El Estado de resultados es el informe contable que presenta, de manera ordenada, las cuentas de rentas, costos y gastos. Dentro de un periodo determinado de tiempo para medir los resultados de la situación económica de la empresa.⁷³

A continuación se muestra el Estado de Resultados para el primer, de los siguientes años se puede recurrir al Anexo 6

⁷³ P., ZAPATA. (2002). *Contabilidad General*. Colombia 4: McGraw Hill. p. 214.

Tabla N°58

ESTADO DE RESULTADOS AÑO 1	
ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.	
ESTADO DE RESULTADOS	
CONCEPTO	Año1
VENTAS	
Clases de Español	147840
Actividades Culturales	8846
Alojamiento	8660
Turismo	852,5
VENTAS NETAS	166198,5
Costo de Ventas	
Clases de Español	78590,44
Actividades Culturales	4349,18
Total Costo de Ventas	82939,61
Utilidad Bruta	83258,89
Gastos de Operación	
Gastos Administrativos	64866,64
Gastos de Ventas	1270,00
Depreciaciones	3627,00
Amortizaciones	350,70
Total Gastos de Operación	70114,33
Interés Pagado	4.687,43
Utilidad Antes Impto y P	8457,12
Participación 15% Trabajadores	1268,57
Utilidad Antes de Impuestos	7188,55
Impuesto 25%	1797,14
UTILIDAD NETA	5391,41

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.10.3 Flujo de Caja

Flujo de caja es el movimiento temporal del efectivo de una empresa; es el estado financiero que proporciona información contable sobre las habilidades para generar dinero del Ecuadorian Spanish Center en las diferentes actividades de operación, de inversión y de financiamiento que realiza la misma.

Tabla N°59

FLUJOS DE CAJA ECUADORIAN SPANISH CENTER

ENTRADAS DE EFECTIVO

ENTRADAS DE EFECTIVO						
CONCEPTO	Año 0	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
VENTAS						
Clases de Español		147840	173637,784	201262,847	230820,095	262419,902
Actividades Culturales		8846	10067,2788	11457,1673	13038,9438	14839,1004
Alojamiento		8660	9855,5996	11216,2637	12764,781	14527,0867
Turismo		852,5	970,19615	1104,14143	1256,5792	1430,06252
Total Ingresos por Vtas		166198,50	194530,86	225040,42	257880,40	293216,15
Inversión Inicial	43896,98					
Total Entradas de Efectivo	43896,98	166198,50	194530,86	225040,42	257880,40	293216,15

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

Tabla N°60

FLUJOS DE CAJA ECUADORIAN SPANISH CENTER

EGRESOS DE EFECTIVO

EGRESOS DE EFECTIVO						
CONCEPTO	Año 0	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
EGRESOS						
Clases de Español		78590,44	84562,05	90987,41	97901,00	105339,91
Actividades Culturales		4349,18	4949,63	5632,97	6410,66	7295,71
Total Egresos Servicios		82939,61	89511,68	96620,38	104311,66	112635,63
Adquisición Activos Fijos	15.466,00					
Pago Diferidos	2506,82					
Gastos Operacionales						
Gastos Administrativos		59688,94	61754,18	63890,87	66101,50	68388,61
Gastos de Publicidad		1270,00	1313,94	1359,40	1406,44	1455,10
Imptos por pagar		0	2897,40	7184,86	11844,00	17589,42
Total Salidas de Dinero		143898,55	152579,80	161870,66	171819,60	182479,34

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

Tabla N°61

FLUJOS DE CAJA ECUADORIAN SPANISH CENTER**SIN FINANCIAMIENTO**

FLUJO DE CAJA SIN FINANCIAMIENTO						
CONCEPTO		Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Entradas de efectivo	43896,98	166.199	194.531	225.040	257.880	293.216
Salidas de efectivo	17.972,82	143.899	152.580	161.871	171.820	182.479
Flujo neto de efectivo	25.924,16	22.300	41.951	63.170	86.061	110.737
Saldo Inicial de Caja	-	25.924	42.017	77.761	134.724	214.578
Flujo de Caja sin financiamiento	25.924,16	48.224	83.968	140.931	220.785	325.314

Fuente: Investigación Realizada**Elaborado:** Andrea Aguirre

Tabla N°62

FLUJOS DE CAJA ECUADORIAN SPANISH CENTER**CON FINANCIAMIENTO**

FLUJO DE CAJA CON FINANCIAMIENTO						
Concepto		Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Contratación de Prestamos						
Pago de Préstamos a Largo Plazo		1.519,59	2.044,76	2.751,43	3.702,33	4.981,86
Intereses pagados a Largo Plazo		4.687	4.162	3.456	2.505	1.225
Compra de Valores Negociables						
Recuperación de Valores Negociables						
Intereses Cobrados						
Saldo Final de Caja		42.017	77.761	134.724	214.578	319.107

Fuente: Investigación Realizada**Elaborado:** Andrea Aguirre

6.10.4 Balance General

El balance general es un documento que está compuesto de tres partes fundamentales como son: activos, pasivos y patrimonio, y refleja el estado patrimonial de la empresa en un determinado periodo de tiempo.

Tabla N°63

BALANCE GENERAL PRESUPUESTADO

CONCEPTO	Año1
ACTIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES	
Caja - Bancos	42.017
Garantía Alquiler Oficina	1.200
Cuentas por Cobrar Clientes	-
Total Activos Corrientes	43.217
ACTIVOS FIJOS	
Muebles y Enseres	6.550
Equipo y Maquinaria	2.370
Equipo de Computación	6.546
Depreciación acumulada	- 3.627
Total Activos Fijos	11.839
ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos de Constitución	637
Infraestructura	670
Amortización	- 351
Total Activos Diferidos	956
TOTAL ACTIVOS	56.012
PASIVOS	
PASIVOS CORRIENTES	
Impuestos por Pagar	2.897
Participaciones por pagar	2.045
Total Pasivos Corrientes	4.943
Pasivos a Largo Plazo	13.480
TOTAL PASIVOS	18.423
PATRIMONIO	
Capital Social	28.897
Utilidades Retenidas	-
Utilidades del Ejercicio presente	8.692
TOTAL PATRIMONIO	37.589
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	56.012

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

6.11 CÁLCULO DEL VAN Y TIR

6.11.1 VAN

El Valor Actual Neto es el resultado de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial; es decir la comparación de todas las ganancias esperadas con todos los desembolsos necesarios para producir esas ganancias, en un valor equivalente al tiempo inicial o cero. Es por esto que para aceptar un proyecto los ingresos deben ser mayores que los desembolsos, es por esto que el VAN debe ser mayor a cero.

La tasa de descuento se obtiene de la suma de los siguientes valores:

Tabla N°64

CÁLCULO DE LA TASA DE DESCUENTO

EVALUACIÓN FINANCIERA	
ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.	
Cálculo de la Tasa de Descuento	
<i>Tasa Pasiva</i>	3,00%
<i>Riesgo País</i>	9,79%
<i>Inflación</i>	3,46%
<i>k'o</i>	16,25%

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

La fórmula para obtener el Valor Actual Neto es la siguiente:

Gráfico N°34

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{BN_t}{(1+i)^t} - I_0$$

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Andrea Aguirre

En donde:

BN_t = Beneficio Neto del Flujo en el Periodo t.

t = Periodo de Tiempo.

I₀ = Inversión Inicial

i = Tasa de Descuento

Tabla N°65

CALCULO DEL VALOR ACTUAL NETO	
EVALUACIÓN FINANCIERA	
ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.	
Cálculo del Valor Actual Neto	
<i>Años</i>	<i>Flujo Neto de Fondos</i>
0	(43.896,98)
1	8.692,20
2	21.554,58
3	35.532,00
4	52.768,26
5	69.314,92
Valor Actual	\$ 187.861,96
Valor Actual Neto	143.964,98

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado: Andrea Aguirre

6.11.2 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

La Tasa Interna de Retorno es la tasa de descuento por la cual, el VAN es igual a cero, es decir es la tasa que iguala la suma de los flujos descontados con la inversión inicial. Es una tasa interna de retorno ya que el dinero que se gana todos los años se reinvierte en su totalidad.⁷⁴

Tabla N°66

TASA INTERNA DE RETORNO	
EVALUACIÓN FINANCIERA	
ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.	
Cálculo de la Tasa Interna de Retorno	
<i>Años</i>	<i>Flujo Neto de Fondos</i>
0	(43.896,98)
1	8.692,20
2	21.554,58
3	35.532,00
4	52.768,26
5	69.314,92
TIR	51,67%

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

En el caso del Ecuadorian Spanish Center se obtuvo una TIR del 51,67%, lo que supera a la tasa de descuento del 16,25%, dando un panorama positivo para la rentabilidad de la empresa.

⁷⁴ S., BESLEY, E., BRIGHMAN. (2000). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: McGraw Hill Interamérica Editores. Doceava edición. p. 416

6.12 PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN

Este cálculo se obtiene al dar como resultado el periodo de tiempo en el cual la inversión será recuperada, al igualar la suma del flujo de efectivo descontados con la inversión inicial.

Como el flujo neto difiere entre periodos, el cálculo se realiza determinando por suma acumulada, el número de periodos que se requiere para recuperar la inversión.

Tabla N° 67

PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN			
EVALUACIÓN FINANCIERA			
ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.			
Periodo de Recuperación de la Inversión			
AÑO	FLUJOS DE FONDOS	FLUJO ACUMULADO	RECUPERACIÓN
0	(43.896,98)		NO
1	8.692,20	8.692,20	NO
2	21.554,58	30.246,78	NO
3	35.532,00	65.778,78	SI
4	52.768,26	118.547,04	SI
5	69.314,92	187.861,96	SI

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

El periodo de recuperación de la inversión efectuada por los socios del Ecuadorian Spanish Center se lo realizará en el tercer año, con mayor exactitud a los tres años y seis meses.

Las tablas referentes a todo el capítulo financiero de donde se obtuvieron los datos se encuentran en el anexo 6.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.3 CONCLUSIONES

Después de haber elaborado el plan de negocios para la apertura del centro cultural y de enseñanza educativa “Ecuadorian Spanish Center Cía. Ltda.”, se concluye con los siguientes aspectos:

- En base al análisis ASFODAIO se puede identificar grandes oportunidades que impulsa el ministerio de turismo, lo que constituye una ventaja para instituciones de este tipo.
- La prestación de servicios a personas extranjeras implica un manejo de estándares de calidad, el uso de un CRM (Customer Relationship Management) permitirá brindar servicios personalizados y que garanticen una fidelización de los clientes.
- Las escuelas, instituciones, universidades de español en el Ecuador han manejado el proceso de educativo como algo netamente gramatical y teórico, los nuevos enfoques de enseñanza permiten satisfacer las verdaderas necesidades de los estudiantes, interactuando varias áreas a la vez como lo hará el Ecuadorian

Spanish Center al ofrecer Actividades Culturales y de turismo como parte del proceso de aprendizaje,

- Una adecuada planificación estratégica marcará el camino por donde la organización se desarrollará, establecer la misión, la visión, objetivos, normativas, valores son pautas de gran importancia que serán el timón para que la mantener a la empresa en marcha
- En base a la investigación de mercados, por medio de un sondeo de encuestadas efectuadas, se concluye que el servicio educativo y cultural debe garantizar la seguridad a la integridad de los extranjeros así como también acceso a medios de comunicación que les permitan estar en un contacto permanente con las personas de su lugar de origen.
- La oferta educativa de enseñanza de español para personas extranjeras en Cayambe, es escasa, pues aun no se ha establecido instituciones formales dedicadas a ofrecer este tipo de servicios, lo cual constituye una ventaja para institución ya que año tras año el cantón acoge a un sin número de turistas y voluntarios.
- Los precios fijados por el Ecuadorian Spanish Center, se obtuvieron del promedio de precios de las instituciones representativas en el mercado de enseñanza de español, y lo cuál es una ventaja para la empresa ya que estos precios serán accesibles y favorables en un entorno competitivo.

- Para promocionar una institución en países extranjeros como se menciona en la parte de la mezcla de marketing, son dos medios que se usarán para llegar a las personas de interés y es: a) Estableciendo publicidad en medios electrónicos con la creación de una página web, anuncios en redes sociales, y revistas virtuales y b) fortalecer los vínculos con entidades internacionales como World Horizons (USA), Gruppone(Italia), Parramatta High School (Australia)
- Manejar una ingeniería del proyecto permitirá tener de forma gráfica y más clara cada uno de los procesos de la empresa y cómo interactúan de forma sistemática con los componentes de toda la organización.
- El Ecuadorian Spanish Center al ser una empresa netamente de servicios la categoría de Impacto Ambiental en la que se sitúa es en la C, lo que muestra que no tiene una contaminación directa al momento de la prestación del servicio.
- La institución educativa y cultural como parte de su responsabilidad con el medio ambiente manejará políticas ambientales tanto dentro como fuera de las instalaciones del plantel, las cuáles se enfocarán principalmente en: a) Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos, b) Apoyo a campañas ecológicas por medio de la difusión en la organización y c) Promover el voluntariado ecológico con el ministerio del Medio Ambiente en Cayambe.

- Para la puesta en marcha del Ecuadorian Spanish Center es necesario cumplir con los procedimientos legales tanto en la Superintendencia de Compañías, Ministerio de Educación y en relación a los efectos tributarios con el Servicio de Rentas Internas; para lo cual se deberá prever el tiempo de gestión en cada entidad.
- Después de elaborar el plan de negocios del Ecuadorian Spanish Center, se determina que el proyecto es viable como tal, porque genera rentabilidad y es muy conveniente implementarlo.
- La inversión inicial requerida para ejecutar el proyecto es de \$43896,98, de los cuáles el 66% porcientos provendrán de fondos propios de los accionistas y se buscará un préstamo en una entidad financiera para cubrir el 34% restante lo que corresponde a una deuda de \$15000 que será pagada dentro de los primeros cinco años de vida de la empresa.
- La Tasa Interna de Retorno (TIR) asciende al 51,67%, superando a la tasa de descuento o tasa de rendimiento del proyecto que está en un 16,25%, lo cual muestra que el negocio es rentable.
- El Valor Actual Neto es de 143.964,98 USD, representando el hecho de traer a valor presente todos los futuros flujos de efectivo descontando la inversión inicial que la empresa generará, y al ser mayor que 0 muestra su viabilidad efectuado con proyecciones de crecimiento.

7.4 RECOMENDACIONES

- Para un adecuado análisis de la empresa en el futuro se deberá mirar como un sistema compuesto a la organización, donde intervienen el suprasistema (externalidades) y sistema empresa (internalidades), como se elaboró ya en este estudio con la herramienta del ASFODAIO en el capítulo 1.
- Elaborar el Análisis Situacional de Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas de Institución y Organización (ASFODIO) de forma anual, permitiendo extraer estrategias que permitirán mantener un adecuado desenvolvimiento de la institución.
- Utilizar metodología y enfoques de enseñanza de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.
- En base al análisis situacional de cada año, evaluar el plan estratégico de la empresa para efectuar una debida retroalimentación en los objetivos planes y proyectos.
- En relación a un grupo de indicadores de gestión, elaborar una medición anual de los objetivos de la empresa.

- Fortalecer estrategias de posicionamiento en el mercado internacional, para ser preferidos por la calidad y variedad de programas de enseñanza de español.
- Firmar acuerdos con las instituciones que se mantiene un contacto previo, para buscar beneficios para las dos partes.
- Buscar nuevos contactos con entidades en el exterior en los países de enfoque como en Brasil, Reino Unido y Alemania, donde aun no se ha establecido ningún tipo de acercamiento.
- Establecer acuerdos con instituciones y gremios de enseñanza de español en el Ecuador, para promocionar los servicios educativos de manera global y estar al tanto de las nuevas tendencias de enseñanza del idioma.
- Innovar anualmente los medios de promoción electrónica como la página web de la institución, ya que este medio es una carta de presentación para todos los clientes y posibles clientes de la institución.
- Elaborar planes de capacitación permanente para las familias anfitrionas, pues ellos juegan un papel importante en la imagen que dará la empresa a sus clientes.
- Tomar en cuenta la capacidad de las instalaciones para proyectar el crecimiento en ventas.

- En base a los flujos netos obtenidos de cada año, analizar la posibilidad de efectuar nuevas inversiones para el beneficio de la empresa.
- Programar la compra de instalaciones propias para el Ecuadorian Spanish Center.

BIBLIOGRAFÍA

1. AGUIRRE, F (2000).El español del Ecuador. Loja, Universidad Técnica Particular de Loja. Pg.13
2. ALCARAZ E (1996).*Enseñanza y Aprendizaje de las Lenguas Modernas. Ediciones Rialp. Pg.113*
3. AMPUERO D (2006). Liberalización de las empresas del Estado. Instituto Ecuatoriano de Economía Política.
4. AREVALO, I (2003) Enseñanza del Castellano como Segunda Lengua, pg. 44
5. BANCO CENTRAL DEL ECUADOR (BCE) (2010)
<http://www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/CifrasEconomicas/cie201003.pdf>] ***Cifras Económicas***
6. BEST SPANISH SCHOOLS NETWORKS(2002)[<http://www.spanishlanguageschools.net/mainp/facts.html>]
7. BESLEY, E., BRIGHMAN. (2000). ***Fundamentos de Administración Financiera.*** México: McGraw Hill Interamérica Editores. Doceava edición. p. 416
8. CENTRO VIRTUALCERVANTES(2002)
[http://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario_02/lujan/p02.htm]
9. CERTO S. (1996) Dirección Estratégica. Irwin. Pg. 21
10. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)
[http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf]
11. ECOLINK. [<http://www.econlink.com.ar/definicion/precio.shtml>]. ***Precio***
12. EDUFUTURO (2009).[<http://www.edufuturo.com/educacion.php?c=1452>] ***Cantón Cayambe***

13. EGÚEZ, AI (2001): "Las remesas de emigrantes en Ecuador tras la dolarización" en Observatorio de la Economía Latinoamericana
14. EL COMERCIO
(2009)[http://ww1.elcomercio.com/solo_texto_search.asp?id_noticia=151786&anio=2008&mes=11&dia=12]
15. EL HOY.COM.EC (19 DE NOVIEMBRE 2009)
[<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/empresarios-piden-entorno-de-confianza-al-gobierno-paa-luchar-contra-el-desempleo-373842.html>]**Desempleo**
16. ELIOT, T (2003): "Unidad sobre la Cultura Europea"
17. ENTREVISTA, Sra. Patricia del Corral(2010)
18. EXPLORING ECUADOR (2008)
[http://www.exploringecuador.com/espanol/ac_learn_espanol_ecuador.htm]
19. FRED, D (2008) *Conceptos de Administración Estratégica*. Prentice Hall
20. GESTIOPOLIS.COM (2008)[<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/mujeres/teoria-del-caos-aplicada-a-los-negocios.htm>] **La teoría del caos aplicada a los negocios**
21. GOBIERNO MUNICIPAL DE CAYAMBE (2009).
[http://www.municipiocayambe.gov.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=48&Itemid=54]
22. INFORMATION TECHNOLOGY ECUADOR (2009)
[<http://www.itecuador.com/2009/09/04/solo-el-25-de-los-ecuatorianos-ha-tenido-acceso-a-internet/>]
23. INSTITUTO CERVANTES ESPAÑA
(2010).[http://tetuan.cervantes.es/es/cursos_espanol/estudiantes_espanol/cursos_general_es_espanol/Cursos%20generales%20de%20nivel%20intermedio/generales_intermedio_espanol.htm] **Nivel Intermedio Contenidos**
24. INSTITUTO CERVANTES ESPAÑA
(2010).[http://tetuan.cervantes.es/es/cursos_espanol/estudiantes_espanol/cursos_general_es_espanol/Cursos%20generales%20de%20nivel%20avanzado/generales_avanzado_espanol.htm] **Nivel Avanzado Contenidos**

25. INSTITUTO CERVANTES ESPAÑA
(2010)[http://www.cervantes.es/lengua_y_ensenanza/aprender_espanol/plan_curricular_instituto_cervantes.htm] **Plan Curricular del Instituto Cervantes**
26. INTERNET MARKETING (2010).[<http://internetmarketingmexico.com/publicidad-en-redes-sociales-publicidad-en-facebook-youtube-myspace/>] *Redes Sociales*
27. LUSTHAUS C [et al.]... (2002). Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño. Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo. Pg. 8
28. MADRID A. (2008) Módulo Virtual Tendencias Administrativas. Madrid/Geoscopio. (2001).
[<http://www.geoscopio.com/topicos/noticias.cgi?idnoticias=4336>] **Ecuador**
29. MAESTROS DE LA WEB (2008) [<http://www.maestrosdelweb.com/editorial/las-8-tendencias-que-revolucionan-el-turismo-en-internet/>]
30. MARTINEZ, A (2002). **Layouts- Gestores de Diseño**
31. MCCARTHY, J (2000) *Marketing un enfoque global*
32. MENESES, E (1999). **Preparación y Evaluación de proyectos**. Quito-Ecuador: Pág. 63 y 64.
33. MONOGRAFIAS.Com (2006)[<http://www.monografias.com/trabajos52/museologia-museo/museologia-museo2.shtml>] **El Museo**
34. MORENO, F. (2008). [<http://verbiclara.nireblog.com/post/2008/11/03/el-espaol-es-la-tercera-lengua-mas-hablada-del-mundo>]
35. NOTICIASCASCADÍA (2008). [<http://www.noticiascadadia.com/noticia/15658-el-espanol-es-hoy-la-tercera-lengua-mas-hablada-del-mundo/>]
36. OEI [<http://www.oei.org.co/sii/entrega18/art03.htm>]**El petróleo destruye la Amazonía**
37. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD [et al] (2003)
[<http://www.cepis.org.pe/bvsci/fulltext/ecuador/introduccion.pdf>].Gestión de la Calidad del Aire en Ecuador
38. PLATT, R. (2007)Diccionario de Lingüística aplicada y enseñanza de lenguas[<http://estrategias-bru.blogspot.com/>]
39. RICHARDS J (2003) Enfoques y métodos en la enseñanza de idiomas.

40. SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, (2009). *Marco Legal para la constitución de compañías limitadas.*
41. UNESCO (1982) DECLARACIÓN EN MÉXICO
[portal.unesco.org/culture/es/files/35197/...sp.pdf/mexico_sp.pdf]
42. UNIVERSIDAD CEU SAN PABLO[<http://www.rii.uspceu.es/pdf/2009-10CURSOESPAnOL.pdf>]
43. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2009)
[<http://es.wikipedia.org/wiki/Bio%C3%A9tica>]
44. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2009).[
http://es.wikipedia.org/wiki/Sitio_Web] *Sitio Web*
45. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2009).
[http://es.wikipedia.org/wiki/Correo_electr%C3%B3nico] *E-mail*
46. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2009)
[http://es.wikipedia.org/wiki/Banco_del_Sur] *Banco del Sur*
47. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2009)
[<http://es.wikipedia.org/wiki/Ecol%C3%ADa>] *Ecología*
48. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2010)
[http://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_econ%C3%B3mica_de_2008-2010] *Crisis Económica 2008-2010*
49. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2010)
[<http://es.wikipedia.org/wiki/Kaizen>] *Kaisen*
50. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2010)
[http://es.wikipedia.org/wiki/Cultura_de_Ecuador#cite_note-censo2001-0] *La cultura de Ecuador.*
51. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2010)
[http://es.wikipedia.org/wiki/Cultura_de_Ecuador#cite_note-censo2001-0] *La cultura de Ecuador*
52. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2010)
[<http://es.wikipedia.org/wiki/Mecatr%C3%B3nica>] *Mecatrónica*
53. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2009)
[http://es.wikipedia.org/wiki/Deporte_en_Ecuador] *Deporte en Ecuador*

54. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE. (2008).
[http://es.wikipedia.org/wiki/Idioma_espa%C3%B1ol]. *Idioma Español*
55. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2009)
[http://es.wikipedia.org/wiki/Seis_Sigma]. *Seis sigma*
56. WIKIPEDIA ENCICLOPEDIA LIBRE (2009)
[<http://www.monografias.com/trabajos14/teoria-sistemas/teoria-sistemas.shtml>]. Teoría general de Sistemas
57. ZAPATA, P (2007). *Contabilidad de Costos: Herramienta para la toma de decisiones*. Colombia: McGraw-Hill.

ANEXOS

ARTÍCULOS DE LA CONSTITUCIÓN REFERENTE A LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS EN EL ECUADOR

Art. 270.- Los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad.

Art. 271.- Los gobiernos autónomos descentralizados participarán de al menos el quince por ciento de ingresos permanentes y de un monto no inferior al cinco por ciento de los no permanentes correspondientes al Estado central, excepto los de endeudamiento público.

Las asignaciones anuales serán predecibles, directas, oportunas y automáticas, y se harán efectivas mediante las transferencias desde la Cuenta Única del Tesoro Nacional a las cuentas de los gobiernos autónomos descentralizados.

Art. 272.- La distribución de los recursos entre los gobiernos autónomos descentralizados será regulada por la ley, conforme a los siguientes criterios:

1. Tamaño y densidad de la población.
2. Necesidades básicas insatisfechas, jerarquizadas y consideradas en relación con la población residente en el territorio de cada uno de los gobiernos autónomos descentralizados.
3. Logros en el mejoramiento de los niveles de vida, esfuerzo fiscal y administrativo, y cumplimiento de metas del Plan Nacional de Desarrollo y del plan de desarrollo del gobierno autónomo descentralizado.

Art. 293.- La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo. Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y los de otras entidades públicas se ajustarán a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales, respectivamente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y su autonomía.

VALORES ORGANIZACIONALES DEL ECUADORIAN SPANISH CENTER

- **DIGNIDAD:** Pretende hacer de las actividades del centro cultural y de enseñanza de español una oportunidad para brindar una calidad de vida digna tanto para clientes internos, externos, proveedores accionistas y sociedad en general. Permitiendo con una dignidad el desarrollo personal, académico y profesional.
- **RESPETO:** La institución cultural y de enseñanza de español es un lugar donde las diferencias socioeconómicas, culturales, de religión, de lengua y la diversidad de costumbres son respetadas, sin que este valor signifique ir en contra de los derechos de otras personas, buscando que las actividades cotidianas se desarrollen bajo un ambiente de amabilidad y cortesía
- **RESPONSABILIDAD:** Brindar servicios de calidad en tiempos establecidos, bajo los parámetros acordados, siendo un compromiso inquebrantable que la empresa mantiene con sus colaboradores, proveedores, estudiantes y sociedad en general.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Quiénes integran el centro cultural y de enseñanza de español Ecuadorian Spanish Center, forman parte de una sola organización y por ende el aporte individual permitirá que los objetivos globales se cumplan

adecuadamente, esto gracias a la comunicación efectiva y capacitación al recurso humano.

El trabajo en equipo busca crear sinergia entre los miembros de toda la institución, de esta forma brindar servicios de calidad y que lleven a cumplir la misión y la visión de la empresa

- **CALIDAD:** La calidad se basa en la satisfacción de requerimientos de los involucrados de la organización con servicios oportunos, eficientes y efectivos, constituyendo un valor organizacional que busca alcanzar en una ventaja competitiva que impulsará el desarrollo de la empresa.

- **LIDERAZGO:** El liderazgo significa estar a la cabeza de un entorno, ser pioneros en dar soluciones creativas frente a los problemas que se presente dentro de la empresa, liderar significa dar las pautas que seguirán las otras organizaciones, esto se conseguirá formando a cada miembro de la empresa como un líder capaz de tomar decisiones correctas sin esperar seguir una línea jerárquica demorosa e innecesaria.

ANEXO 3

FORMATO DE ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

ESPAÑOL

Esta encuesta está enfocada en personas extranjeras, quienes desean aprender español como segunda lengua, con el fin de investigar las expectativas y el impacto de estas en el momento de implementar un Centro Educativo y Cultural de Español (CECE).

¡Gracias por su participación!

Sexo ☐ M ☐ F **Edad**

País

Australia: ☐ Canadá: ☐ Reino Unido ☐ Estados Unidos ☐

Italia ☐ Alemania ☐ Brasil ☐ Otro ☐

Su posición actual en Ecuador es:

a) Estudiante	<input type="checkbox"/>	d) Turista	<input type="text"/>
b) Trabajador	<input type="checkbox"/>	e) Religioso	<input type="text"/>
c) Voluntario	<input type="checkbox"/>	f) Otra	

(por favor especifica)

La ocupación en su país

es:.....

1. Te gustaría aprender Español en Ecuador?

☐ Si ☐ No Si la respuesta es no, abandona la encuesta. ¡Gracias!

¿Por qué?.....

2. ¿Cuál es la principal razón para estudiar Español?

<input type="checkbox"/> Educación	<input type="checkbox"/> Turismo	<input type="checkbox"/> Negocios	<input type="checkbox"/> Voluntariado
<input type="checkbox"/> Salud	<input type="checkbox"/> Cultura	<input type="checkbox"/> Profesional	<input type="checkbox"/> Otra

3. ¿En qué lugar te gustaría estudiar Español?

<input type="checkbox"/>	Pueblo Pequeño (aproximadamente 10000 habitantes)
<input type="checkbox"/>	Pueblo Grande (aprox. 44 - 80.000 Habitantes)
<input type="checkbox"/>	Ciudad Grande (+ 1'900.000 habitantes)

4. ¿Te gustaría estudiar español en un lugar donde las personas hablen.....?

<input type="checkbox"/>	Solo Español
<input type="checkbox"/>	Español - Inglés

<input type="checkbox"/>	Español – Portugués
<input type="checkbox"/>	Español – Alemán
<input type="checkbox"/>	Español – Italiano

5. ¿Has estudiado Español Antes?

<input type="checkbox"/>	Si	No	<input type="checkbox"/>
--------------------------	----	----	--------------------------

(por favor especifica el lugar y nivel)

6. Elige el nivel que estas dispuesto a estudiar Español.

<input type="checkbox"/>	Básico	<input type="checkbox"/>	Intermedio	<input type="checkbox"/>	Avanzado
--------------------------	--------	--------------------------	------------	--------------------------	----------

7. Por favor califica de 5 a 1 los aspectos importantes de un CECE (5 es el más importante)

Aspectos de un Centro Educativo y Cultural de Español		5 (muy importante)	4 (Importante)	3 (medianamente importante)	2 (menos importante)	1 (No importante)
a)	Profesores Profesionales					
b)	Materiales de Enseñanza					
c)	Metodología					
e)	Infraestructura					
f)	Variedad de Programas de Clases de Español					
g)	Actividades Extracurriculares					
h)	Otra					

8. ¿En qué grupo te gustaría estudiar? Selecciona el grupo apropiado.

a)	Individualmente (1 profesor- 1 estudiante)	<input type="checkbox"/>
b)	Grupo pequeño (2-5 estudiantes)	<input type="checkbox"/>
c)	Grupo Medio (6-10 estudiantes)	<input type="checkbox"/>

9. ¿Estás interesado en un Certificado de Español? Cuál es la razón?

<input type="checkbox"/>	Yes	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	-----	--------------------------	----

10. ¿Qué tipo de actividades extracurriculares te gustaría realizar en un Centro Educativo y Cultural de Español?

<input type="checkbox"/>	Actividades Turísticas	<input type="checkbox"/>	Entretenimiento
<input type="checkbox"/>	Actividades Culturales	<input type="checkbox"/>	Voluntariado
<input type="checkbox"/>	Trabajo	<input type="checkbox"/>	Otras

11. ¿Dónde prefieres alojarte durante tus estudios?

- | | | | |
|---------------------------|----------------------|-----------------|----------------------|
| a) Familia ecuatoriana | <input type="text"/> | c) Hotel | <input type="text"/> |
| b) Residencia Estudiantil | <input type="text"/> | d) Departamento | <input type="text"/> |

12. ¿Desearías participar en un trabajo voluntario en Ecuador?

Si No Si la respuesta es no, continúe a pregunta 14

13. Selecciona el trabajo voluntario que prefieras

- | | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="text"/> Educación | <input type="text"/> Construcción | <input type="text"/> Agricultura |
| <input type="text"/> Salud | <input type="text"/> Ecológico | <input type="text"/> Otro... |

14. ¿Cuánto dinero estas dispuesto a invertir por semana en clases de Español (10 horas semanales)?

- | | | | |
|------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| a) \$ 80 - \$100 | <input type="text"/> | c) \$160 - \$190 | <input type="text"/> |
| b) \$ 120- \$150 | <input type="text"/> | d) \$200 + | <input type="text"/> |

15. ¿Cuánto dinero, estas dispuesto a invertir por día en alojamiento?

- | | | | |
|----------------|----------------------|-----------------|----------------------|
| a) \$ 8 - \$11 | <input type="text"/> | c) \$16 - \$19 | <input type="text"/> |
| b) \$ 12- \$15 | <input type="text"/> | d) \$20 - \$ 25 | <input type="text"/> |
| | | e) \$30 + | <input type="text"/> |

16. En tu opinión, ¿Cuál es la mejor forma para enterarte acerca de una Escuela de Español?

- | | | | |
|-------------------|----------------------|-------------------------------|----------------------|
| a) Páginas web | <input type="text"/> | d) E- mail | <input type="text"/> |
| b) Revistas | <input type="text"/> | e) Acuerdos con instituciones | <input type="text"/> |
| c) Redes Sociales | <input type="text"/> | | |

17. Por favor escribe alguna característica que creas importante en un centro de enseñanza de Español?.....

¡GRACIAS POR TU AYUDA!

FORMAT OF THE INVESTIGATION SURVEY**INGLÉS**

This survey is focused on foreign people who want to learn Spanish as a second language, in order to investigate the expectations and their impact when implementing a Spanish Educational and Cultural Center (SECC). Thank you for your participation!

Gender ☐ M ☐ F **Age:**

Country:

Australia: ☐

Canada: ☐

United Kingdom ☐

United States: ☐

Italy: ☐

Germany: ☐

Brazil ☐

Other

Your current position in Ecuador is:

a) Student

☐

d) Tourist

☐

b) Worker

☐

e) Religious

☐

c) Volunteer

☐

f) Other

Your current position in your country is:.....

1. Would you like to learn Spanish in Ecuador?

☐ Yes

☐ No

if the answer is no, leave the survey
thank you!

Why ?.....

2. What is the main reason for studying Spanish?

☐ Education

☐ Business

☐ Tourism

☐ Volunteering

☐ Health

☐ Professional

☐ Culture

☐ Other.....

3. Where do you like to study Spanish?

☐ Small Town (10.000 people)

☐ Big Town (44.0000
- 90.000)

☐ Big City (+ 1'900.000people)

4. Would you like to study Spanish in a place where the habitants speak.?

<input type="checkbox"/> Only Spanish	<input type="checkbox"/> Spanish & German
<input type="checkbox"/> Spanish & English	<input type="checkbox"/> Spanish & Italian
	<input type="checkbox"/> Spanish Portuguese

5. Have you studied Spanish before?

☐ Yes ☐ No
(please specify the institution and level)

6. Choose the range that you are disposed to study Spanish:

☐ Basic ☐ Intermediate ☐ Advanced

7. Please rate from 5 to 1 the important aspects in a SECC?(5 is the most important)

Aspects in a Spanish Educational Cultural Center		5 very impo	4 important	3 moderately important	2 less important	1 no important
a)	Professional teachers					
b)	Educational Material					
c)	Methodology					
e)	Infrastructure					
f)	Variety of Spanish Classes Programs					
g)	Extracurricular Activities					
h)	Other					

8. In which group would you like to study? Select the appropriate group.

a)	One to one	
b)	Small group (2-5 p)	
c)	Medium Group (6-10 p)	

9. Are you interested in a Spanish Certification?

☐ Yes ☐ No

10. What kind of extracurricular activities do you like to perform in a Spanish Educational & Cultural Center?

<input type="checkbox"/> Touristic activities	<input type="checkbox"/> Volunteering
<input type="checkbox"/> Cultural events	<input type="checkbox"/> Work
<input type="checkbox"/> Entertainment	<input type="checkbox"/> Others.....

11. Where do you prefer to stay during your studies?

- | | | | |
|---------------------------|----------------------|--------------|----------------------|
| a) Ecuadorian host family | <input type="text"/> | c) Hostel | <input type="text"/> |
| b) Student Residence | <input type="text"/> | d) Apartment | <input type="text"/> |

12. Do you want to participate in a volunteer work in Ecuador?

Yes No If the answer is no, continue to question 14

13. Mark the volunteer work that you prefer

<input type="text"/> Education	<input type="text"/> Agriculture	<input type="text"/> Ecological
<input type="text"/> Health	<input type="text"/> Building	<input type="text"/> Other.....

14. How much money are you willing to invest per week in Spanish classes (10 hours)?

- | | | | |
|------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| a) \$ 80 - \$110 | <input type="text"/> | c) \$160 - \$190 | <input type="text"/> |
| b) \$ 120- \$150 | <input type="text"/> | d) \$200 + | <input type="text"/> |

15. How much money are you willing to invest per day in accommodation?

- | | | | |
|----------------|----------------------|-----------------|----------------------|
| a) \$ 8 - \$11 | <input type="text"/> | c) \$16 - \$19 | <input type="text"/> |
| b) \$ 12- \$15 | <input type="text"/> | d) \$20 - \$ 25 | <input type="text"/> |
| | | e) \$30 + | <input type="text"/> |

16. In your opinion, which is the best way to know about Spanish School?

a)	Website	<input type="text"/>	d)	E-mail	<input type="text"/>
b)	Magazines	<input type="text"/>	e)	Agreements with educational institutions	<input type="text"/>
c)	Social Networks	<input type="text"/>			<input type="text"/>

17. Please write important features to you in a Spanish Center?

.....

Thanks for your help!

Umfrage**ALEMÁN**

Die Umfrage bezieht sich auf Personen aus dem Ausland, die gerne Spanisch als zweite Fremdsprache erlernen wollen, mit dem Ziel die Vorstellungen dieser Personen und die daraus resultierenden Auswirkungen für ein Centro Educativo und Cultural (Sprach- und Kulturzentrum) zu erforschen.

Danke für deine Teilnahme!!!

Geschlecht:

männlich			weiblich	
----------	--	--	----------	--

Herkunftsland:

Australien			Kanada			Großbritannien			USA	
Italien			Deutschland			anderes Land:				

Deine aktuelle Tätigkeit in Ecuador ist:

Student			Tourist	
Arbeiter/ Erwerbstätiger			Mönch	
Volontär			andere ... (bitte angeben!)	

Deine Tätigkeit in deinem Heimatland ist: ...**1. Würdest du gerne in Ecuador Spanisch lernen?**

Ja			Nein	
			(wenn deine Antwort nein ist, ist die Befragung hiermit beendet)	

2. Was ist dein Hauptgrund, um in Ecuador Spanisch zu lernen?

Bildung			Tourismus	
Gesundheit			Kultur	
Business			Freiwilligenarbeit	
Akademiker			anderer Grund ...	

3. Wo würdest du gerne Spanisch in Ecuador lernen?

In Kleinstadt (ca. 10000 Einwohner)	
In einer kleineren Stadt (bis maximal 80.000 Einwohnern)	
In einer größeren Stadt (mehr als 1.900.000 Einwohner)	

4. Te gerne studieren an einem Ort, wo Menschen sprechen Spanisch

Nur Spanisch	
Spanisch Deutsch	
Spanisch - Englisch	

Spanisch - Portugiesisch
Spanisch - Italienisch

5. Hast du schon vorher Spanischkenntnisse erworben?

Ja			Nein	
----	--	--	------	--

6.. Wähle bitte das Niveau, auf dem du gerne Spanisch erlernen möchtest:

Grundniveau		mittleres Niveau		Fortgeschrittenenniveau	
-------------	--	------------------	--	-------------------------	--

7. Bitte benenne die für dich wichtigsten Aspekte eines Sprach- und Kulturzentrums von 1 bis 5 (5 entspricht dem wichtigsten Aspekt)

Aspekte	5	4	3	2	1
a) professionelle Lehrkräfte					
b) Arbeitsmaterialien					
c) Lehrmethoden					
d) Infrastruktur					
e) vielfältige Programmangebote					
f) außerunterrichtliche Aktivitäten					
g) anderer Aspekt ...					

8. In welcher Gruppenstärke würdest du gerne lernen? Bitte wähle dementsprechend die Gruppe

a) Individuell (d.h. eine Lehrkraft und ein Schüler)	
b) Eine kleine Gruppe (d.h. 2 – 5 Schüler)	
c) Eine mittelgroße Gruppe (d.h. 6 – 10 Schüler)	

9. Bist du interessiert an einem Zertifikat für deine erbrachten Leistungen? Was sind deine Gründe?

Ja		Nein	
----	--	------	--

10. Welche Art von außerunterrichtlichen Aktivitäten interessiert dich?

Touristische Aktivitäten		Unterhaltung		Arbeit	
Kulturelle Aktivitäten		Freiwilligenarbeit		andere ...	

11. Wo würdest du bevorzugt untergebracht sein während deines Sprachaufenthaltes?

a) ecuadorianische Familie			c) Hotel	
b) Studentenwohnheim			d) Apartment	

12. Wünschst du in Ecuador Freiwilligenarbeit zu verrichten? (wenn nein, bitte weiter zu Frage 13)

Ja			Nein	
----	--	--	------	--

13. Wähle bitte den Bereich aus, in dem du gerne als Freiwilliger tätig werden möchtest

Bildung			Bau	
Gesundheit			Umwelt	
Landwirtschaft			anderer	

14. Wie viel Geld wärest du bereit für den Spanischunterricht zu bezahlen (bei 10 Stunden in der Woche)?

a) \$ 80 - \$110		c) \$160 - \$190	
b) \$ 120- \$150		d) \$200 +	

15. Wie viel würdest für eine Unterkunft pro Tag bezahlen?

a) \$ 8 - \$11		c) \$16 - \$19	
b) \$ 12- \$15		d) \$20 - \$ 25	
		e) \$30 +	

16. Was ist deiner Meinung nach, die beste Möglichkeit sich über eine Sprachschule zu informieren?

a) Internetseiten		c) soziale Netzwerke	
b) Zeitschriften		d) E-mail	
		e) über Partnereinrichtungen des Sprach- und Kulturzentrums in deiner Umgebung, mit denen du Kontakt hast	

17. Bitte schreibe die für dich wichtigsten Merkmale, die ein spanischen Sprach- und Kulturzentrum haben sollte, auf!

Vielen Dank für deine Unterstützung!!!

SONDAGGIO

ITALIANO

Questo sondaggio é concentrato nelle persone straniere, qui vogliono imparare lo spagnolo come seconda lingua, per conoscere le aspettative e loro impatto adempiuto ad una fase di esecuzione di un Centro Educativo e Culturale di Spagnolo. (CECS)

Grazie per la sua partecipazione

Genere *M* *F* **Etá**

Paese

Australia: *Canada:* *Regno Unito* *Stati Uniti*

Italia *Germania* *Altro*

Tua attuale posizione é:

- a) *Studente*
 b) *Lavoratore*
 c) *Volontario*
 d) *Turista*
 e) *Religioso*
 f) *Altro*

(per favore specifica)

1. Vorresti imparare lo spagnolo in Ecuador?

Si

No

Se la risposta é no, lascia il sondaggio
Grazie

2. Quale é la principale ragione per studiare lo spagnolo?

Educazione
 Salute
 Affari
 Professionale

Turismo
 Cultura
 Volontariato
 Altro

3. Dove vorresti studiare lo spagnolo?

piccolo paese (10000 abitanti)
 Cittá grande(+ 1'900.000 abitanti)

Paese grande (80.000 abitanti)

5. Hai studiato lo spagnolo prima?

Si

No

(per favore, specifica il luogo e il livello)

6. Scegli il livello di spagnolo, che sei disposto a studiare:

<input type="checkbox"/>	Basico
<input type="checkbox"/>	Intermedio
<input type="checkbox"/>	Avanzato

7. Per favore valuta dal 5 al 1 gli aspetti importanti de un CECS (5 é il piú importante)

	Aspetti	5	4	3	2	1
a)	Insegnanti professionali					
b)	Materiale didattico					
c)	Metodologia					
e)	Infrastruttura					
f)	Varietà di programmi di lezioni di Spagnolo					
g)	Attività extra					
h)	Altro					

8. Quale é il gruppo in cui vorresti studiare? Selezionare il gruppo adatto

- a) Individuale (1 insegnante- 1 studente)
 b) Gruppo piccolo (2-5 studenti)
 c) Gruppo Medio (6-10 studenti)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

9. Sei interessato in una Certificazione di Spagnolo? Quale é la ragione?

☐ Si ☐ No

10. Che tipo di attività extra vorresti fare in un Centro Educativo e Culturale di Spagnolo?

<input type="checkbox"/> Attività turistica	<input type="checkbox"/> Intrattenimento	<input type="checkbox"/> Lavoro
<input type="checkbox"/> Attività culturale	<input type="checkbox"/> Volontariato	<input type="checkbox"/> Altro.....

11. Dove preferisci alloggiarti durante le tue lezioni ?

- a) Famiglia ecuadoriana
 b) Residenza per studenti

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

- c) Albergo
 d) Appartamento

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

12. Vorresti partecipare in un lavoro di volontariato in Ecuador?

☐ Si ☐ No Se la risposta é no, continua con la domanda 14

13. Scegli il tipo di volontariato che ti piace

<input type="checkbox"/>	Educazione
<input type="checkbox"/>	Salute
<input type="checkbox"/>	Agricoltura

<input type="checkbox"/>	Costruzione
<input type="checkbox"/>	Ecologico
<input type="checkbox"/>	Altro.....

14. Quanti soldi sei disposto a investire per settimana in lezioni di spagnolo (10 ore)?

a) \$ 80 - \$110	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>			c) \$160 - \$190	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>		
b) \$ 120- \$150	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>			d) \$200 +	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>		

15. Quanti soldi sei disposto a investire per giorno in alloggio?

a) \$ 8 - \$11	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>			c) \$16 - \$19	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>		
b) \$ 12- \$15	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>			d) \$20 - \$ 25	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>		
		e) \$30 +	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>				

16. Nella tua opinione, Quale é la migliore maniera per conoscere di un Istituto di**Spagnolo?**

a) Web	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>			d) E- mail	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>		
b) Riviste	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>			e) Accordi con gli istituti di istruzione vicino a te	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>		
c) Rete sociale	<table border="1"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>						

17. Per favore scrive le caratteristiche che sono importanti per te in un Istituto di Spagnolo?**GRAZIE PER IL TUO AIUTO!**

CUADROS DE TABULACIÓN ENCUESTAS

GÉNERO

Masculino	Femenino	Total Encuestas
48	78	126
38%	62%	100%

PAÍS DE ORIGEN

País	Cantidad	%
Australia	24	19%
Reino Unido	6	5%
Alemania	10	8%
USA	40	32%
Italia	15	12%
Brasil	18	14%
Otros	13	10%
Total	126	100%

EDAD

INTERVALOS	CANTIDAD
15-18	16
19-22	51
23-26	31
27-30	9
31-34	9
35-38	7
39-42	3
TOTAL	126

OCUPACIÓN

Ocupación	Cantidad	%
Estudiante	73	58%
Trabajador profe	35	28%
Voluntario	8	6%
Turista	0	0%
Religioso	5	4%
Otro	5	4%
Total	126	100%

1. ¿Te gustaría aprender español en Ecuador?

OPCION	Cantidad	%
SI	126	100%
NO	0	0%
Total	126	100%

2. ¿Cuál es la principal razón para estudiar Español?

Razón	Cantidad	%
Educación	40	23%
Salud	10	6%
Negocios	18	10%
Profesional	22	13%
Turismo	33	19%
Cultura	24	14%
Voluntariado	21	12%
Otra	6	3%
Total	174	100%

3. ¿En qué lugar te gustaría estudiar Español?

Descripción Lugar de estudios	Cantidad	%
Pueblo Pequeño (aproximadamente 10000 habitantes)	17	13%
Pueblo Grande (aprox. 44 - 80.000 Habitantes)	59	47%
Ciudad Grande (+ 1'900.000 habitantes)	50	40%
TOTAL DE ENCUESTADOS	126	100%

4. ¿Te gustaría estudiar español en un lugar donde las personas hablen.....?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Solo Español	97	77%
Español - Inglés	26	21%
Español - Portugués	2	2%
Español - Alemán	1	1%
Español - Italiano	0	0%
TOTAL	126	100%

5. ¿Has estudiado español Antes?

	Cantidad	%
SI	73	58%
NO	53	42%
TOTAL	126	100%

6. Elige el nivel que estas dispuesto a estudiar Español.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
Básico	45	36%
Intermedio	41	33%
Avanzado	40	32%
TOTAL	126	100%

7. Por favor califica de 5 a 1 los aspectos importantes de un CECE (5 es el más importante)

	5	4	3	2	1
ASPECTOS	(muy importante)	(Importante)	(medianamente importante)	(menos importante)	(No importante)
Profesores Profesionales	98	19	7		2
Materiales de Enseñanza	64	39	14	1	8
Metodología	56	39	24	5	2
Infraestructura	26	32	45	14	9
Variedad de Programas de Clases de Español	40	37	36	9	4
Actividades Extracurriculares	45	30	19	20	12

8. ¿En qué grupo te gustaría estudiar? Selecciona el grupo apropiado.

GRUPOS	Cantidad	%
Individualmente (1 profesor- 1 estudiante)	24	19%
Grupo pequeño (2-5 estudiantes)	86	68%
Grupo Medio (6-10 estudiantes)	16	13%
TOTAL	126	100%

9. ¿Estás interesado en un Certificado de Español?Cuál es la razón?

OPCION	Cantidad	Porcentaje
Yes	50	40%
No	76	60%
TOTAL	126	100%

10. ¿Qué tipo de actividades extracurriculares te gustaría realizar en un Centro Educativo y Cultural de Español?

ACTIVIDAD	CANTIDAD	%
Atrividades Turísticas	78	27%
Actividades Culturales	82	28%
Entretenimiento	53	18%
Voluntariado	50	17%
Trabajo	25	9%
Otras	5	2%
TOTAL	293	100%

11. ¿Dónde prefieres alojarte durante tus estudios?

LUGAR	CANTIDAD	%
Familia ecuatoriana	85	54%
Residencia Estudiantil	34	22%
Hotel	22	14%
Departamento	17	11%
TOTAL	158	100%

14. ¿Cuánto dinero estas dispuesto a invertir por semana en clases de Español (10 horas semanales)?

PRECIO	CANTIDAD	%
\$ 80 - \$110	80	63%
\$ 120- \$150	35	28%
\$160 - \$190	10	8%
\$200 +	1	1%
TOTAL	126	100%

15. ¿Cuánto dinero, estas dispuesto a invertir por día en alojamiento?

PRECIO	CANTIDAD	%
\$ 8 - \$10	57	45%
\$ 12- \$15	37	29%
\$16 - \$18	15	12%
\$20 - \$ 25	15	12%
\$30 +	2	2%
TOTAL	126	100%

16. En tu opinión, ¿Cuál es la mejor forma para enterarte acerca de una Escuela de Español?

MEDIO	CANTIDAD	%
Páginas web	79	45%
Revistas	13	7%
Redes Sociales	32	18%
E- mail	15	9%
Acuerdos con instituciones cerca de ti	35	20%
TOTAL	174	100%

ANEXO 5**IMPLEMENTACIÓN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)****GESTIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE**

Para la implementación de la gestión de relación con el cliente o llamado también CRM por sus siglas en inglés (Customer Relationship Management), se identificará cuatro pasos importantes que el Ecuadorian Spanish Center efectuará al momento de implantar esta tendencia administrativa.

1) PLANEACIÓN

La planeación de un CRM implica determinar los objetivos de adoptar este proceso y a donde se pretende llegar gracias a su implementación.

Así los objetivos para la institución educativa y cultural al poner en marcha un plan de gestión de relación con el cliente son:

Objetivos:

- Brindar servicios de calidad mediante una gestión de relación óptima con el cliente permitiendo ser eficientes en la prestación de servicios educativos y culturales.
- Obtener información relevante del cliente para una adecuada toma de decisiones.

- Reducción de costos en servicios innecesarios y que no generan valor agregado.
- Visualizar nuevas oportunidades de servicios que la organización puede ofrecer.

Visión:

EL Ecuadorian Spanish Center pretende alcanzar una eficiencia en el servicio al cliente incrementando la satisfacción de sus necesidades y permitiendo un posicionamiento sólido en el mercado internacional de enseñanza de español.

2) ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS

Los requerimientos para efectuar la implementación se basará principalmente en Recurso Humano capacitado, software CRM, sistemas de comunicación efectivos.

A continuación se muestra los requerimientos:

- a) Recurso Humano: Personas encargadas de efectuar el contacto directo con los clientes, o con instituciones captadores de los mismos. Director Académico, Turismo y Cultura, Director General.
- b) Software CRM: si la institución dispone de un ERP, que incluye un módulo de gestión con el cliente es una ventaja para la institución. El Ecuadorian Spanish Center como se mencionó anteriormente va adquirir el software ARIES PLUS, lo que implica que los costos están ya incluidos en los gastos administrativos del plantel.
- c) Sistemas de Comunicación: Son los medios por los cuáles se llegará al cliente como vía telefónica, fax, internet, correo, revistas, entre otros medios. El

Ecuadorian Spanish Center posee para su normal funcionamiento el acceso a todos estos medios, por lo cual la implementación del CRM se dispondrá de antemano con estos.

3) DISEÑO Y COSTRUCIÓN

El diseño del CRM, se lo realizará en base a la planificación del mismo teniendo presente los objetivos y a donde se pretende llevar.

El programa de Gestión del Cliente se manejará de forma anual, es decir cada año se implementará nuevas estrategias para el servicio con el cliente.

El Ecuadorian Spanish Center construirá un programa de Gestión del Cliente que se muestra en tres pasos:

- a) Captación de Clientes de Interés: Esta actividad está ligada estrechamente a la promoción del centro, espacios donde se pretende captar a clientes específicos y hacer un seguimiento por medio de los sistemas de comunicación, es decir en el caso de realizar convenios con instituciones en el exterior se obtendrá una lista de futuros clientes y se establecerá contacto vía e-mail, chat, red social entre otros medios.
- b) Servicios de Calidad – Satisfacción: Después de terminado un nivel de estudios el estudiante del Centro Cultural deberá llenar un formulario que mide la atención recibida y la satisfacción de acuerdo a sus necesidades. También se

atenderá un espacio para sugerencias, quejas o situaciones que eventualmente se presente, quienes estarán al frente son los directores tanto general como académico.

- c) Pos venta: Es el espacio dónde se establece contacto con los estudiantes que pasaron por la institución, creando vínculos para conocer nuevas expectativas, planes y proyectos que permitirán fidelizar la preferencia del servicio en el grupo de personas donde se desarrollan.

La pos venta o pos prestación del servicio permite que los estudiantes que conocieron el Ecuadorian Spanish Center, sean quienes promuevan los servicios de la institución.

4) EJECUCIÓN:

La ejecución consiste en la puesta en marcha del plan diseñado de CRM, y el cuál incluye una continua evaluación del cumplimiento de las actividades relacionadas con el servicio al cliente.

Al finalizar el año se medirá los objetivos para ver si fueron o no alcanzados con la ejecución del CRM.

CUADROS ANALISIS FINANCIERO

PRESUPUESTOS DE VENTAS EN \$ AÑO 1 AL AÑO 5

ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.						
PRESUPUESTOS DE VENTAS EN \$						
ACTIVIDAD		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Clases de Español	N° PERSONAS	231	240,24	249,8496	259,843584	270,2373274
	N° HORAS	80	80	80	80	80
	PRECIO	8	9,03	10,07	11,10	12,14
	Subtotal	147840	173637,78	201262,85	230820,10	262419,90
Actividades Culturales		8846	10067,28	11457,17	13038,94	14839,10
Baile	N° PERSONAS	90	99	108,9	119,79	131,769
	N° HORAS	12	12	12	12	12
	PRECIO	3,75	3,88	4,01	4,15	4,30
	Subtotal	4050	4609,14	5245,48	5969,67	6793,85
Cocina	N° PERSONAS	94	103,40	113,74	125,11	137,63
	N° HORAS	12	12	12	12	12
	PRECIO	4,2	4,31	4,46	4,61	4,77
	Subtotal	4700	5348,88	6087,35	6927,77	7884,22
Música	N° PERSONAS	32	35,2	38,72	42,592	46,8512
	COMISION	3	3,10	3,21	3,32	3,44
	Subtotal	96	109,25	124,34	141,50	161,04
Turismo		852,5	970,19615	1104,14143	1256,579196	1430,06252
Ruta Aventura	N° PERSONAS	49	53,9	59,29	65,219	71,7409
	COMISION	4	4,14	4,28	4,43	4,58
	Subtotal	196	223,06	253,86	288,90	328,79
Ruta 1	N° PERSONAS	81	89,10	98,01	107,81	118,59
	COMISION	1	1,03	1,07	1,11	1,15
	Subtotal	81	92,18	104,91	119,39	135,88
Ruta 2	N° PERSONAS	75	82,50	90,75	99,83	109,81
	COMISION	3,5	3,62	3,75	3,88	4,01
	Subtotal	262,5	298,74	339,98	386,92	440,34
Ruta 3	N° PERSONAS	119	130,90	143,99	158,39	174,23
	COMISION	1	1,03	1,07	1,11	1,15
	Subtotal	119	135,43	154,13	175,41	199,62
Ruta 4	N° PERSONAS	16	17,60	19,36	21,30	23,43
	COMISION	4	4,14	4,28	4,43	4,58
	Subtotal	64	72,84	82,89	94,34	107,36
Ruta 5	N° PERSONAS	26	28,60	31,46	34,61	38,07
	COMISION	5	5,17	5,35	5,54	5,73
	Subtotal	130	147,95	168,37	191,62	218,07
Alojamiento		8660	9855,60	11216,26	12764,78	14527,09
Familia	N° PERSONAS	173	190,30	209,33	230,26	253,29
	N° NOCHES	20	20,00	20,00	20,00	20,00
	COMISION	2	2,07	2,14	2,21	2,29
	Subtotal	6920	7875,38	8962,65	10200,03	11608,25
Hotel	N° PERSONAS	58	63,80	70,18	77,20	84,92
	N° NOCHES	20	20,00	20,00	20,00	20,00
	COMISION	1,5	1,55	1,61	1,66	1,72
	Subtotal	1740	1980,22	2253,61	2564,75	2918,84
TOTAL						
VENTAS		166198,50	194530,86	225040,42	257880,40	293216,15

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado: Andrea Aguirre

ESTADO DE RESULTADOS DEL AÑO 1 AL AÑO 5

ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.					
ESTADO DE RESULTADOS					
CONCEPTO	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
VENTAS					
Clases de Español	147840	173637,784	201262,847	230820,095	262419,902
Actividades Culturales	8846	10067,2788	11457,1673	13038,9438	14839,1004
Alojamiento	8660	9855,5996	11216,2637	12764,781	14527,0867
Turismo	852,5	970,19615	1104,14143	1256,5792	1430,06252
VENTAS NETAS	166198,5	194530,859	225040,42	257880,399	293216,152
Costo de Ventas					
Clases de Español	78590,44	84562,05	90987,41	97901,00	105339,91
Actividades Culturales	4349,18	4949,63	5632,97	6410,66	7295,71
Total Costo de Ventas	82939,61	89511,68	96620,38	104311,66	112635,63
Utilidad Bruta	83258,89	105019,18	128420,03	153568,74	180580,53
Gastos de Operación					
Gastos Administrativos	59688,94	61754,18	63890,87	66101,50	68388,61
Gastos de Ventas	1270,00	1313,94	1359,40	1406,44	1455,10
Depreciaciones	3627,00	3627,00	3627,00	655,00	655,00
Amortizaciones	350,70	350,70	350,70	127,36	127,36
Total Gastos de Operación	64936,64	67045,82	69227,97	68290,30	70626,07
Interés Pagado	4.687,43	4.162,26	3.455,59	2.504,69	1.225,17
Utilidad Antes Impto y P	13634,82	33811,11	55736,47	82773,75	108729,28
Participación 15% Trabajadores	2045,22	5071,67	8360,47	12416,06	16309,39
Utilidad Antes de Impuestos	11589,60	28739,44	47376,00	70357,68	92419,89
Impuesto 25%	2897,40	7184,86	11844,00	17589,42	23104,97
UTILIDAD NETA	8692,20	21554,58	35532,00	52768,26	69314,92

Fuente: Investigación Realizada**Elaborado:** Andrea Aguirre

FLUJO DE FONDOS AÑO 0 AL AÑO 5

FLUJO DE FONDOS						
ECUADORIAN SPANISH CENTER CIA.LTDA.						
Concepto	Inversión	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
Utilidad del ejercicio		8.692,20	21.554,58	35.532,00	52.768,26	69.314,92
Depreciaciones		3.627,00	3.627,00	3.627,00	655,00	655,00
Amortizaciones		350,70	350,70	350,70	127,36	127,36
Inversion Activos Fijos	15.466,00					
Inversion Activos Diferidos	2.506,82					
Capital de Trabajo	25.924,16					0,00
Prestamo	-	-	-	-	-	-
Total	43.896,98	12.669,89	25.532,28	39.509,70	53.550,63	70.097,28

Fuente: Investigación Realizada**Elaborado:** Andrea Aguirre

ANEXO 7

PROFORMAS REQUERIMIENTO DE MATERIALES EQUIPOS Y SUMINISTROS



CAYAMBE: Alianza y Juan Montalvo (Centro Comercial Popular) local A-010
planta baja.

RUC: 1712353109001

Celular: 090491694

Señorita: Andrea Aguirre
De mis consideraciones:

25 de Septiembre
2010

ECUAPUBLICIDAD se complace en poner a su consideración la siguiente
PROFORMA,
con el mejor precio, como alternativa para su decisión.

CANT	DESCRIPCION	MEDIDA	Unid m2	TOT AL
1	Rotulo Ecuadorian Spanish Center	250 cm x 75 cm		310
CONDICIONES COMERCIALES Forma de pago: Efectivo el 50% del valor total para iniciar el trabajo y el restante a la entrega del trabajo. Tiempo de entrega: Siete días a partir de la fecha Validez de la Oferta: 15 dias laborables.			SUB-Total 1	310
			SUB-Total 2	
			I.V.A	37,2
			TOTAL	347,2

En espera de una respuesta favorable a esta propuesta quedamos de usted muy agradecido.

José Luis Sandoval.
Propietario



AUT.S.R.I.N° 1108613545

FACTURA

001-0010002456

CV/08M22AD

NOMBRE: ANDREA AGUIRRE

DIRECCIÓN: AZCASUBI S2-26 Y 10 DE AGOSTO

DETALLE:

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO.U	TOTAL
8	Alfombra estampada tallada	12	96
1	Juego de candados Sekur X4	45	45
10	Juego de Cortinas enrollables de	16	160
1	Juego de espejos x 4	35	35
2	Reloj de Pared	12	24
SUBTOTAL			360
DESCUENTO			0,00
IVA 0%			0,00
IVA 12%			43,20
TOTAL			403,20

Debo y pagaré incondicionalmente a la orden de ESTUARDO SANCHEZ en el lugar y fecha que se me reconenga el valor total expresado en esta, más los impuestos legales respectivos y el máximo interés legal por mora, autorizado por la Junta Nacional para Bancos e Instituciones Financieras, más todos los gastos que ocasionen su cobro, siendo suficiente prueba de ellos, la presente aceptación del comprador. Sin protesto, exime de presentación para el pago, así como de aviso por falta de este hecho. Renuncio a todo reclamo y me someto a los jueces competentes de la ciudad de Quito y al trámite ejecutivo o Verbal Sumario a elección de ESTUARDO SANCHEZ, o sus sucesores.

Acepto que ESTUARDO SANCHEZ cede y transfiere en cualquier momento los derechos que emanan del presente documento sin que sea necesario notificación alguna ni nueva aceptación de mi parte. Y autorizo para que reporte mi comportamiento de pago a los bancos de crédito legalmente autorizados.

NOTA: Favor sírvase girar cheque a nombre de ALMACENES ESTUARDO SANCHEZ



DISTRIBUIDORES DE ARROZ, AZUCAR,
HARINA, FIDEOS Y VÍVERES EN GENERAL
Dir. Ascazubi S2-26 y 10 de Agosto Tdf:
2364649 / 099112 798 / 094365 979 Cayambe -
Ecuador VARGAS CASTRO MARIA ISABEL

RUC 1701677955001-AUT.
SRI. 1108464431 • SERIE 001-001

FACTURAN 0000881

DATOS DEL CLIENTE:

NOMBRE: ANDREA AGUIRRE
C.I./RUC: 1716221542

VENDEDOR: HUGO SANCHEZ
FECHA F: 23 SEP 2010

CONCEPTO	CANTIDAD	MEDIDA	PRECIO.U	TOTAL
Escobas	5	Unidad	1,5	7,5
Recogedor de Basura	3	Unidad	1,25	3,75
Trapeador Grande	5	Unidad	1,75	8,75
Basureros Grandes	4	Unidad	7	28
Basureros Medianos	5	Unidad	4	20
Basureros pequeños	12	Unidad	3,5	42
Rollo Papel Higienico				
Dispensador	20	Unidad	1,4	28
Jabón Líquido 500 cm3	6	Unidad	1,5	9
Desinfectante Fresklin	3	Galones	4,8	14,4
Dispensador Jabón	4	Unidad	4	16
SUBTOTAL				\$ 177,40
I.V.A 12				21,288
TOTAL				\$ 198,69

Debo y pagaré en esta ciudad o en lugar que nos reconvenga a la orden de Comercial Cadena, en el plazo establecido. La cantidad total de esta factura más gastos judiciales y el Interés legal en caso de mora.

ANEXO 8**GLOSARIO DE GRÁFICOS DEL FLUJOGRAMA**

A continuación se muestra el significado que tiene cada gráfico en el flujograma de procesos, lo cuál esta tomado del documento “Gestión de Procesos” de la Universidad de Miguel Hernández (2006).

